

ALV stukken Reizigersvereniging Rover 2020

Uitnodiging en agenda ALV 29 mei 2021



Reizigersvereniging Rover
Postbus 2132
3800 CC Amersfoort



ROVER

Uitnodiging digitale ALV

Hierbij nodigen wij u uit de Algemene Leden Vergadering van Rover bij te wonen, op **zaterdag 29 mei 2021 van 10:30 tot 12:00. Aansluitend start om 12.30 een themadeel over het Europese Jaar van de Rail met o.a. John Voppen, de CEO van ProRail.**

Als bestuur en kantoor proberen we de continuïteit van onze vereniging zoveel mogelijk te waarborgen. Vanwege de coronamaatregelen is het helaas niet mogelijk om de ALV bijeen te roepen op locatie. Daarom heeft het bestuur ervoor gekozen om de ALV dit keer weer in digitale vorm te organiseren, via Microsoft Teams.

U kunt de ALV bijwonen via www.rover.nl/alvmei21. Kiest u vervolgens voor 'deelnemen op het web' en u kunt zonder problemen meedoen met de vergadering. Het is niet nodig om programma's te downloaden of apps te installeren als u vanaf een computer deelneemt. Vanaf een tablet of telefoon is het aan te raden om de Microsoft Teams app te installeren. Voor Apple apparaten of Chromebooks is het altijd noodzakelijk om de app te installeren.

Tijdens de vergadering vragen we u om uw microfoon te dempen. Wilt u iets zeggen, een vraag stellen of op iemand reageren? Klik dan op het knopje 'hand opsteken'. De voorzitter zal u dan het woord geven, waarna u uw microfoon aan kunt zetten. Een webcam is niet noodzakelijk om deel te nemen, maar mag uiteraard wel gebruikt worden.

Om iedereen in de gelegenheid te stellen om vragen in te dienen is het tot 72 uur voor de vergadering mogelijk om deze naar ons te sturen. Dit kan naar bestuur@rover.nl. Mocht u geen beschikking hebben over de mail dan kunt u uw vraag ook per post indienen. Wij zullen de ingezonden vragen op de ochtend van de vergadering in de chat publiceren zodat iedereen ze kan zien.

Stemmen zal ook digitaal gebeuren. Indien er hoofdelijk gestemd wenst te worden zal er via de vergaderchat een link worden geplaatst waarin u kunt stemmen voor het onderdeel 'verkiezingen'. Uiteraard is het ook hierbij mogelijk om uw stem vooraf uit te brengen. Dit kan op dezelfde manier als een vraag indienen, zoals hierboven beschreven.



Agenda

Agenda van de Algemene ledenvergadering

1) Opening en jaarreden voorzitter

2) Verslag Algemene Ledenvergadering op 21 november 2020 via Microsoft Teams [p. 6]

Het verslag van de vorige ALV ligt ter goedkeuring voor.

3) Jaarverslag [p. 11]

Het jaarverslag is een terugblik op het verenigingsjaar 2020, vanuit het bestuur, het landelijk kantoor, de landelijke werk- en expertisegroepen en de afdelingen en contactgroepen.

4) Financieel jaarverslag 2020 [p. 50]

In het Financieel jaarverslag is vastgelegd hoe Rover in het afgelopen boekjaar financieel heeft gedraaid. De begroting 2021 is reeds in de ALV van 21 november 2020 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 2020 en goedkeuring

5) Verkiezingen [p. 55]

a) Bestuur: (Her)verkiezing bestuursleden

Er zijn drie nieuwe bestuursleden verkiesbaar. Eén bestuurslid is aftredend. Alle overige bestuursleden zijn herkiesbaar voor een nieuwe termijn, met uitzondering van de voorzitter die in november is gekozen.

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.

6) Rondvraag (vragen graag van tevoren indienen: 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.



Verslag ALV november 2020

3. Verslag ALV 21 november 2020

Verslag van de Algemene Ledenvergadering, gehouden op 21 november 2020. Digitaal

Het bestuur stelt voor het verslag van de ALV van 21 november 2020 vast te stellen.

Aanwezig:

Bestuursleden:

Walter Etty (aftredend voorzitter; bestuurslid)

Saskia Kluit (aantredend voorzitter)

Willem Benschop (vicevoorzitter, penningmeester)

Hans Ende (secretaris)

Ton Ettema

Marinus de Jong

Blanca de Louw

Medewerkers:

Freek Bos

Marloes Hofstede

Afwezig met kennisgeving:

Aanwezige leden:

- Totaal zijn er 51 leden. De deelnemerslijst is zichtbaar bij de opname.

Verslag:

Hans Ende

1) Opening

De voorzitter, Walter Etty, opent deze digitale ALV.

De werkwijze van een digitale vergadering wordt toegelicht. Aanwezigen kunnen het woord vragen en ook zaken aan de orde stellen via de chatfunctie van de vergadertoepassing.

De vergadering is geopend en wordt geregistreerd in een centrale kantoorruimte. Walter en zijn kandidaat-opvolger Saskia Kluit zijn daar aanwezig samen met directeur Freek Bos en staflid Marloes Hofstede. Freek en Marloes ondersteunen de vergadering organisatorisch en inhoudelijk.

Eén en ander natuurlijk Corona-proof.

Walter spreekt een korte, bij de situatie passende, jaarrede uit en staat daarbij stil bij de situatie van het openbaar vervoer in de huidige omstandigheden en de kansen van en voor het openbaar vervoer.

2) Verslag Algemene Ledenvergadering op 16 november 2019 in Ede

Het verslag van de vorige ALV ligt ter goedkeuring voor.

Besloten wordt het verslag van de ALV van 16 november 2019 vast te stellen als voorgesteld.

3) Jaarverslag

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. |

Besloten wordt het jaarverslag 2019 goed te keuren als voorgesteld.

4) Financieel jaarverslag 2019

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**

De kascommissie heeft de financiële stukken gecontroleerd en brengt hierover een rapportage uit.

b) **Staat van baten en lasten 2019 en goedkeuring**

Het resultaat van Rover over het boekjaar 2019 is negatief. De penningmeester, Willem Benschop, geeft toelichting bij dat tekort en geeft aan hoe het bestuur dit de komende jaren wil aanpakken.

Ed Boon vraagt om beter inzicht in de kosten van de website enzovoorts.

Voor het overige geen opmerkingen.

Besloten wordt

– de jaarrekening 2019 goed te keuren en het bestuur te dechargeren voor het financiële beheer over 2019.

5) **Begroting 2021**

In de begroting presenteert het bestuur de financiële plannen voor 2021.

- **Willem Benschop en Walter Etty** geven namens het bestuur een toelichting. Er zijn grote zorgen over de inkomsten, omdat het ledental gedaald is naar ruim 4000. We worden te veel afhankelijk van subsidies als daar niet genoeg leden tegenover staan en we niet genoeg inkomsten uit lidmaatschappen en giften hebben.
- Het helpt als we met goede ideeën en initiatieven komen. Rovers hebben vaak de goed ideeën en komen met initiatieven. Walter noemt als voorbeeld wat Michel Lintermans bereikt in stationsomgevingen.
- **Michel Lintermans** – in de vergadering aanwezig – reageert. Hij wil graag meedenken en meewerken.
- Er zijn plannen om de OV Ombudsman te verzelfstandigen. Als dat in de huidige subsidieperiode al gebeurt is dat een financieel risico voor Rover.
- Het bestuur heeft opdracht een weerstandsvermogen op te bouwen om grote tegenvallers te bestrijden. In de huidige financiële omstandigheden lukt dat niet.

Besloten wordt de begroting 2021 vast te stellen als voorgesteld.

6) **Verkiezingen**

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

Walter Etty is aftredend als voorzitter. Hij had als voorzitter de opdracht de vereniging door de “transitie” te leiden. Er is nu behoefte aan een andere voorzitter.

Walter heeft zich beschikbaar gesteld voor herbenoeming als (algemeen) bestuurslid. Het bestuur stelt voor hem als zodanig te benoemen.

Walter stelt de kandidaat-voorzitter Saskia Kluit voor en stelt dat Saskia helemaal in het profiel past dat het bestuur zich voorgesteld had.

Saskia stelt zich voor en noemt als haar aandachtspunten;

- duurzame mobiliteit bevorderen,
- nieuwe mensen aantrekken en enthousiast maken.

We moeten meer gevoel hebben voor wat maakt dat mensen wel of geen lid willen worden. Dat gevoel kunnen we krijgen door de komende maanden te proberen minimaal één persoon te bewegen lid te worden.

Maarten Batenburg verwelkomt Saskia en wijst op de verschillen tussen directeur en voorzitter van een vereniging zijn. Saskia bevestigt dat; ze heeft ook ervaring met de rol van voorzitter. Wat ze vooral wil is de organisatie voor de lange termijn goed borgen. Boegbeeld blijft de directeur.

Op een verzoek uit de zaal wordt over de benoeming van een voorzitter hoofdelijk gestemd. Dit gebeurde via een stemtoepassing bij de gebruikte vergadertoepassing:

- via deze stemtoepassing worden 21 stemmen voor, 1 tegen en 1 onthouding geteld;

- 13 konden om technische reden niet meestemmen; zij hebben via de chatfunctie gestemd;
 - vervolgens wordt gevraagd of de vergadering tot de conclusie kon komen dat er een meerderheid was voor de twee voorgestelde benoemingen. Hiertegen wordt geen bezwaar gemaakt.
- Aldus worden de volgende besluiten genomen:

Besloten wordt:

Saskia Kluit te benoemen tot bestuurslid in de functie van voorzitter voor een termijn lopend tot de voorjaarsvergadering van 2022

Saskia Kluit aanvaardt haar benoeming en neemt de voorzittershamer over. Zij geeft het woord aan bestuurslid Willem Benschop, die een dankwoord uitspreekt, geen afscheidswoord.

Saskia overhandigt Walter een passend cadeau.

Vervolgens stelt zij het voorstel aan de orde Walter Etty te herbenoemen in de functie van bestuurslid.

Bij acclamatie wordt besloten:

- *Walter Etty te herbenoemen tot bestuurslid niet in de functie van voorzitter voor een termijn lopend tot de voorjaarsvergadering van 2022.*

7) Kascommissie

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

Bij acclamatie wordt besloten:

- *Evert Wasch en Willy Seetz te benoemen als lid en Kees van Ramshorst als plaatsvervangend lid van de kascommissie.*

8) Geschillencommissie

Dit is een commissie van drie leden en een plaatsvervangend lid die in actie komt als zich een geschil binnen de Vereniging voordoet. Voor de commissie zijn drie kandidaten en een plaatsvervangend lid verkiesbaar.

Bij acclamatie wordt besloten:

- *Rogier Zelle, René Coveen en Floris Wagenaar te benoemen als lid en Liesbeth Alferink als plaatsvervangend lid*

9) Activiteitenplan 2021

Hier worden de beoogde activiteiten voor 2021 beschreven.

Er worden geen vragen gesteld.

Bij acclamatie wordt besloten:

- *in te stemmen met het voorliggende Activiteitenplan 2021.*

10) Toegevoegd agendapunt. Hoe spreken we regionaal en lokaal met bestuurders?

Walter Etty licht het streven van het bestuur toe. Het bestuur wil als er zaken zijn die in de regio's spelen maar ook een landelijk aspect hebben graag samenwerken met de afdelingsbesturen in die regio's.

René Coveen vindt het van belang dat als een landelijke vertegenwoordiger van Rover zin gesprek is over zaken in een regio er ook een Roververtegenwoordiger uit die regio aan tafel moet zitten.

Elkaar op de hoogte houden is belangrijker dan vaste regels opstellen. Zo veel mogelijk samen optreden!

Aldo Markus voegt toe dat er ook wel zaken spelen waarin verschillende regio's tegenstrijdige belangen kunnen hebben. Dan moet afstemming plaatsvinden.

Jan van Dijk: Rovers hebben veel overleg met gemeenten. Daar zijn meestal geen landelijke functionarissen nodig. Amersfoort moet de afdelingen voldoende ruimte geven. Zijn er landelijke aspecten aan lokale en regionale zaken? Rapporteer ze naar het kantoor!

Walter: Mee eens. Neem die ruimte!

11) Rondvraag

Diverse vragen die via de chatfunctie gesteld zijn worden ook via de chat beantwoord.

Mede naar aanleiding van vragen geeft directeur Freek Bos een update van het openbaar vervoer in coronatijd.

Kees Braam stelt dat de vervoerders tot 1 juli 2021 redelijk gecompenseerd worden. Daarna zijn er verschillende toekomstscenario's, ook minder gunstige.

Freek adviseert hierop goed op te letten in de ROCOV's. Vraag vooral ook om de cijfers.

Walter: We moeten ook tot na de corona verder kijken. Er is nog steeds behoefte aan een modal shift. Er komt een kabinetsformatie.

Dirk Sicco Tijmons: Wat vinden we van het streven naar 30 max in de bebouwde kom?

Walter: Daar kunnen we voor zijn i.v.m. de veiligheid. De gemiddelde snelheid van het OV wordt hier nauwelijks door beïnvloed.

Niets meer aan de orde zijnde sluit het bestuur deze digitale Algemene Ledenvergadering.



Jaarverslag 2020

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 verplaatsingsmogelijkheden 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 2020, zij het minder sterk. Dit is vooral te danken aan de zichtbaarheid van Rover in de coronacrisis en onze inbreng in de 1,5 meter werkgroep van het ministerie. Hierdoor zagen we naar verhouding meer aanmeldingen van nieuwe leden in 2020 dan in de jaren ervoor.

Het totaal aantal leden en donateurs nam met 287 af en bedraagt 3852 per 1 januari 2021.

Ledengroei	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ledenstand per 1 januari	5813	5704	5588	5600	5488	5219	5090	4944	4766	4479	4041	3852

Verdeling van leden en donateurs over de verschillende afdelingen

De top vijf van grootste afdelingen van Rover wordt gevormd door Amsterdam (520), Utrecht (382), Brabant (235), Den Haag (234) en Regio Arnhem/Nijmegen (233). **De kleinste afdelingen of contactgroepen** zijn dezelfde als vorig jaar: Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee (6 leden), Zoetermeer (39) en Zeeland (44).

afdeling	aantal leden op 1-1-2019	aantal leden op 1-1-2020	aantal leden op 1-1-2021	Vershil	stijging/daling aantal leden
Amersfoort	193	171	170	-1	-0,58%
Amstelland-Meerlanden	64	60	0*		
Brabant	281	237	235	-2	-0,84%
Delft	90	80	79	-1	-1,25%
Den Haag	251	244	234	-10	-4,10%
Drechtsteden	62	50	52	+2	+4,00%
Drenthe	83	78	71	-7	-8,97%
Flevoland	72	62	50	-12	-19,35%
Friesland	91	82	78	-4	-4,88%
Gelderland Noord en Oost	124	109	112	+3	+2,75%
Gouda en Midden-Holland	86	79	81	+2	+2,53%
Groningen	183	166	157	-9	-5,42%
Haarlem	211	186	174	-12	-6,45%
Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee (HWGO)	9	8	6	-2	-25,00%
HollandRijnland	232	213	203	-10	-4,69%
Limburg	115	107	102	-5	-4,67%
Noord-Holland-Noord	199	179	165	-14	-7,82%
Regio Amsterdam	557	497	520*	+23*	+4,63%
Regio Arnhem/Nijmegen	271	244	233	-11	-4,51%
Regio Rotterdam	246	226	209	-17	-7,52%
Rhenen/Wageningen	88	79	77	-2	-2,53%
Rivierenland	74	67	63	-4	-5,97%
t Gooi	98	87	80	-7	-8,05%
Twente	84	77	74	-3	-3,90%
Utrecht	446	402	382	-20	-4,98%
West-Overijssel	135	132	133	+1	+0,76%
Zeeland	52	47	44	-3	-6,38%
Zoetermeer	46	38	39	+1	+2,63%
Totaal	4479	4041	3852	-287	-4,68%

**In 2020 zijn de afdelingen Amstelland-Meerlanden en Amsterdam gaan samenwerken met een beoogde fusie als resultaat. De ledenaantallen zijn daarom bij elkaar opgeteld en ondergebracht onder Regio Amsterdam.*

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 **25 januari** kwam de Adviesraad bijeen in Ermelo. Hier werd onder andere de voortgang van de vereniging besproken, zoals ledenaantallen, expertisegroepen en de Rover-vrijwilligers. Na de transitie zijn we anders gaan werken en dat werpt in verschillende afdelingen al vruchten af door proactieve media aandacht. Ook werd het dreigende vervoersinfarct rond Schiphol besproken. Een plan voor verdubbeling van het OV, koppeling met ruimtelijke ordening en samenwerking met bedrijven werd gepresenteerd.

In het themagedeelte werden investeringsmogelijkheden in OV besproken. Hoe beoordeel je de kansrijkheid van een project en welke projecten komen er voorbij? Er werd een lijst gemaakt met projecten op gebied van spoor, bouw en bus/tram/metro. Daarnaast werd een lijst met beoordelingscriteria gepresenteerd die door de afdelingen kan worden gebruikt om hun reactie op projecten te formuleren.

Zaterdag **28 maart** was het de bedoeling om de Piet Jan Wippoo excursie te organiseren. Door de coronamaatregelen is dit helaas komen te vervallen.

Ook de geplande Adviesraad en RocovRovers van **4 april** kwamen door corona te vervallen. Op dat moment waren we nog erg druk met het in gang zetten van digitale oplossingen voor dergelijke bijeenkomsten.

Om de vereniging toch bijgepraat te houden over de actuele ontwikkelingen werd op **23 april** de eerste webinar voor Rover georganiseerd. Hierin praatte de directeur de vereniging bij over de coronamaatregelen en de gevolgen voor het openbaar vervoer. Deelnemers konden vragen stellen via de chatfunctie, welke achteraf of tijdens de webinar werden beantwoord door de beleidsmedewerkers. De reacties uit de vereniging op deze werkvorm waren positief.

De **ALV van 26 mei 2020** werd na advisering door de Adviesraad geannuleerd. De agendapunten werden doorgeschoven naar de ALV van 21 november, in de hoop dat er weer fysiek bijeen gekomen mocht worden.

De Rover-zaterdag van **5 september** was de eerste compleet digitale editie. De dag werd begonnen met het tweede Rover-webinar waarin een update rond corona centraal stond. Ook werd gesproken over de verkiezingen van 2021 en de inzet voor het OV in de partijprogramma's. Tijdens de Adviesraad stond het ontwikkelen van een eigen (algemeen) Nota van Uitgangspunten op de agenda. We zijn hierover uitgebreid in gesprek gegaan om een juiste opzet en doel van dit document te bepalen.

Omdat de nieuwe betaalmethoden in het OV een belangrijk onderwerp voor de vereniging en de Rocov's werden, besloot Rover om op **21 september** een webinar hierover te organiseren. Dit werd gedaan in een studio in Amsterdam, waar verschillende sprekers met elkaar in gesprek gingen over het Programma OV Betalen. Deelnemers konden live chatten met de organisatie en vragen werden in de studio beantwoordt. In totaal deden 97 mensen live mee aan het webinar en bekeken nog eens 52 belangstellenden hem achteraf. Uit een enquête na afloop bleek dat de deelnemers het webinar met een 8,2 gemiddeld beoordeelden.

Op **zaterdag 21 november** werd digitaal toch een ALV georganiseerd. Het verslag is aan het begin van dit boekje opgenomen.

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 2020 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 2020 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 2020 uit de volgende personen:

Samenstelling bestuur Rover per begin 2020

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>	<i>Jaar van aantreden</i>	<i>Status in ALV 2020</i>
Walter Etty	voorzitter	2018 voor 1 jaar 2019: herkozen voor 1 jaar	Aftredend als voorzitter; herkiesbaar als bestuurslid
Willem Benschop	vicevoorzitter en penningmeester	2017	Zittend
Hans Ende	secretaris	2015	Zittend
Ton Ettema		2015	Zittend
Marinus de Jong		2017	Zittend
Blanca de Louw		2019	Zittend

Door de algemene ledenvergadering op 21 november 2020 werd benoemd in de functie van voorzitter: Saskia Kluit.

Walter Etty werd herbenoemd als “gewoon” bestuurslid.

Aldus heeft de algemene ledenvergadering van 21 november 2020 besloten een bestuur van 7 mensen te vormen. Per 21 november had het bestuur de volgende samenstelling:

Samenstelling bestuur Rover vanaf 21 november 2020

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>	<i>Jaar van aantreden</i>
Saskia Kluit	DB: voorzitter	2020
Willem Benschop	DB: vicevoorzitter en penningmeester	2017
Hans Ende	DB: secretaris	2015
Walter Etty	DB: lid vanaf 17 december	2018
Ton Ettema		2015
Marinus de Jong		2017
Blanca de Louw		2019

Opgemerkt moet worden dat de bestuursmutaties in de najaarsvergadering plaatsgevonden hebben omdat de voorjaarsvergadering in verband met de weersomstandigheden niet doorgegaan is. We zullen in het vervolg de bestuursmutaties weer in de voorjaarsvergaderingen agenderen.

Op 17 december heeft het bestuur besloten het dagelijks bestuur (DB) weer op vier leden te stellen en Walter Etty te benoemen als lid van het DB.

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

Bestuursvergaderingen

Het (algemeen) bestuur heeft in 2020 6 keer vergaderd:

- op 25 februari in het Roverkantoor te Amersfoort
- op 31 maart en 13 mei digitaal
- op 27 augustus Corona-proof in een vergaderzaal van OV Plaza in Utrecht
- op 26 oktober en 17 december digitaal.

De directeur neemt deel aan de vergaderingen en desgewenst zijn ook andere stafleden aanwezig.

Aan de orde zijn geweest onder andere:

- de jaarrekening en het jaarverslag (2019)
- het vinden van oplossingen om de Adviesraad en de bijeenkomsten van ROCOV-Rovers zo goed mogelijk te laten doorgaan
- het informeren van onze actieve leden hoe te adviseren over het OV in Coronatijd; al snel, op 21 april, kwam Rover met een webinar, waar veel belangstelling voor was. Natuurlijk zijn we ook gericht op een goede terugkeer van het OV.
- het zoeken van een kandidaat-voorzitter; we hebben in de bestuursvergadering van 27 augustus met haar kennisgemaakt en besloten haar voor te dragen in de ALV.)
- de relatie met OV Ombudsman, mede gericht op verzelfstandiging van OV Ombudsman (We hebben daar op 8 juli digitaal over overlegd met het curatorium van OV Ombudsman.)
- politieke en bestuurlijke ontwikkelingen, zoals: OV van en naar Schiphol, herstructurering ProRail
- omvang en frequentie De Reiziger
- ledenwerving in Coronatijd
- Rover 50 jaar in 2021
- de begroting en het jaarplan (2021)
- benoeming van een vertrouwenspersoon voor de leden en vrijwilligers
- onze deelname aan de NOVI-alliantie – zie [Over ons - De NOVI-Alliantie \(novi-alliantie.nl\)](https://novi-alliantie.nl)
- Kennismaking met een kandidaat bestuurslid. Vanaf december neemt Deodaat Boer als aspirant bestuurslid deel aan het bestuur.
- Naast dat alles veranderen we als bestuur mee met de vereniging. De gewenste professionalisering van het Roverwerk wordt ook zichtbaar in de werkwijze van het bestuur.

Het dagelijks bestuur heeft in 2020 8 maal vergaderd, steeds in aanwezigheid van de directeur. Vanaf half maart waren de vergaderingen digitaal..

Het dagelijks bestuur houdt zich bezig met de voorbereiding en uitvoering van zaken die in het (algemeen) bestuur aan de orde komen en met de voortgang van allerlei zaken in (en buiten) de organisatie, zoals:

- de invoering van automatische incasso van contributies
- personele mutaties
- functionering en beoordeling
- de pensioenregeling voor het personeel
- declaratiebeleid
- betalen in het OV; nieuwe betaalmethoden
- voorbereiding ALV
- actie Rover-mondkapjes

Publiciteit

Het voornemen om ons minder door de waan van de dag te laten leiden, kon in 2020 vrij snel de prullenbak in. De coronacrisis bepaalde voor een groot deel de ontwikkelingen in het OV en ook de uitingen van Rover

in de media. We zochten zelf publiciteit voor onze boodschap ‘het OV is voor iedereen’ toen de reiziger lange tijd niet welkom was voor niet-essentiële reizen. Ontwikkelingen zoals mondkapjes en afstand houden in het OV gaven veel aanleiding een reactie van Rover te vragen. De reiziger vertegenwoordigen was niet altijd even eenvoudig: reizigers reageerden uiterst verdeeld op de ontwikkelingen.

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 1681 “fans” en 1785 volgers, daarmee registreren we al een paar jaar een jaarlijkse kleine toename. 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 63% zijn mannen in de meerderheid.

Op Twitter zijn we 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

De website volletreinen.nl kwam in 2020 vrijwel stil te liggen: volle treinen behoorden immers tijdelijk tot het verleden. Rover.nl trok onverminderd duizenden bezoekers per maand. De meeste bezoekers komen direct of via google op de website terecht, sommige bezoekers vinden ons middels specifieke artikelen. Artikelen over mondkapjes trokken in 2020 veel lezers. Ook de afdelingswebsites worden steeds beter gevonden, waarbij vooral de pagina van Rover-Limburg terugkerend bezoek trekt.

Externe overleggen

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

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

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.

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

Aandachtspunten in 2020 waren o.a. de revisie van de reizigersrechten op het spoor, rechten van vliegtuigpassagiers, de coronacrisis, de Green Deal en de nieuwe Strategie voor duurzame en slimme mobiliteit. 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). Ook was EPF actief in het International Rail Passenger Platform, dat uit een initiatief van de Nederlandse regering tot stand is gekomen.

In 2020 werkte EPF aan de Europese projecten TMaaS, HiReach, Indimo en SHOW. EPF heeft voor deze projecten mensen in dienst.

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

HET KANTOOR

Personeel- en vrijwilligersbeleid

Bij Rover zijn verschillende medewerkers in dienst. Op 31 december 2020 waren dit er 13 (8.8 FTE). Ten opzichte van voorgaande jaren is het aantal FTE afgenomen (-2 FTE t.o.v. 31/12/2019). In 2020 waren 12 in vaste dienst van Rover. Daarnaast worden 1 medewerker via een (studenten)uitzendbureau ingehuurd. Van deze medewerkers zijn er 5 vrouw en 8 man. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers betreft 37. Van deze medewerkers zijn er 8 werkzaam voor Rover en 5 werkzaam voor de OV Ombudsman

Het Rover-kantoor is elke werkdag minimaal bereikbaar tussen 10.00 en 16.00 uur. Werkzaam op het kantoor zijn een directeur, secretariaat- en ledenadministratiemedewerker (1), beleidsmedewerkers (4), Communicatie en PR (1) en schoonmaak (1).

Voor de OV Ombudsman is een hoofd, medewerker communicatie, klachten coördinator, onderzoeker in dienst. Daarnaast is er nog 1 klachtenmedewerker werkzaam. De OV Ombudsman is op werkdagen minimaal bereikbaar tussen 9.00 en 16.00.

WERK- EN EXPERTISEGROEPEN

Rover telt in 2020 2 werkgroepen, 1 taakgroep en verschillende expertisegroepen:

Werkgroep Internationaal

De werkgroep Internationaal heeft in 2020 9 actieve leden, waarvan 1 bestuurslid.

De werkgroep kwam in 2020 vier keer bij elkaar.

In LOCOV-verband is er overleg met NS International over internationale dienstregelingen en tarieven. Dit gaat langzaamaan beter 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 en poortjes.

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. In 2020 was er overleg met Pro Bahn over de toekomst van de internationale treinverbindingen tussen Duitsland en Nederland, daarbij rekening houdend met OV-Toekomstbeeld 2040 en Deutschlandtakt.

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 soms tot verbeteringen.

In 2020 waren de gevolgen van de coronacrisis op het internationale treinverkeer natuurlijk ook een voortdurend punt van aandacht.

Werkgroep Kleinschalig Openbaar Vervoer

De Werkgroep Kleinschalig OV heeft in 2020 6 actieve leden.

Het maken van weer een nieuwe versie van het rapport door de Rover werkgroep Kleinschalig OV bood de gelegenheid de inhoud over twee rapporten te verdelen.

In het ene rapport “Kleinschalig OV en doelgroepenvervoer” kunnen geïnteresseerde overheden, vervoerders en andere belangstellenden lezen over verwachtingen, mogelijkheden en valkuilen bij het opzetten van gecombineerd vervoer. Dit rapport is verkrijgbaar bij Rover.

Op de website van Rover staat het andere rapport over Kleinschalig OV, versie 14, van maart 2020. https://www.rover.nl/images/PDFs/Kleinschalig_OV_versie_14_zwart.pdf

Dat tweede rapport beschrijft wat er zo al aan Kleinschalig OV vóór de coronatijd rondreed in Nederland en hoe reizigers het graag zouden willen.

Nog net kon daarin verwerkt worden dat de buurtbussen niet reden vanwege de corona pandemie. De keuringsinstanties RDW en TNO hebben een half jaar nodig gehad om te concluderen dat ter bescherming van de buurtbuschauffeurs onbreekbare schermen geplaatst konden worden, die regelmatig huishoudelijk schoongemaakt moesten worden. Gedurende de rest van het 2020 hebben buurtbussen niet meer gereden.

In het voorjaar is Noord Brabant er toe over gegaan om de regiotaxi beschikbaar te stellen voor buurtbusreizigers, tegen WMO tarief. Een aantal andere provincies en vervoerders hebben in het najaar diverse oplossingen voor de niet rijdende buurtbussen bedacht, zoals het rijden met grote bussen of het op afroep kunnen reizen met een belbus.

De werkgroep verwacht in 2021 opnieuw een geactualiseerde versie van Kleinschalig OV te publiceren.

Taakgroep RocovRovers

De taakgroep heeft in 2020 3 actieve leden en wordt ondersteund door het landelijk bestuur en het landelijk kantoor.

Door de coronamaatregelen zijn er in 2020 geen RocovRovers bijeenkomsten georganiseerd. Daardoor is de taakgroep in dit jaar ook niet bijeen geweest.

Expertisegroepen

Toegankelijkheid

De expertisegroep is in 2020 met twee mensen uitgebreid. Verheugend is dat we daarmee nu ook een ervaringsdeskundige met een auditieve beperking in ons midden hebben.

In 2020 kon veel minder worden genetwerkt dan normaal: beurzen en congressen vervielen of gingen digitaal, waarbij het informele contact, bijv. met andere belangenorganisaties, eigenlijk helemaal is weggefallen.

In de zomer is er een online-bijeenkomst van de expertisegroep geweest. De gedachtenuitwisseling via e-mail is het hele jaar overeind gebleven. Ook zonder corona-maatregelen is dat logistiek de beste manier: voor sommige van onze leden vraagt een fysieke bijeenkomst nou eenmaal veel energie – en online heeft ook praktische problemen vanuit diverse zintuiglijke beperkingen.

Vóór de lockdown heeft iemand van ons nog deelgenomen aan een fysieke bijeenkomst met NS, later in het jaar aan een online-bijeenkomst met ProRail. Ook waren er één fysieke bijeenkomst en één online-bijeenkomst met de Toilettallantie. In het begin van de lockdown vervielen geplande bijeenkomsten, sinds de zomer gingen deze digitaal. Digitaal waren er nog één bijeenkomst van de Toilettallantie en een bijeenkomst met ProRail.

In 2021 verschijnt het Actualisatierapport Toegankelijkheid van ProRail, NS en decentrale spoorconcessies. De expertisegroep werkt aan een reactie en aanvulling, waardoor de regionale afdelingen en de landelijke organisatie een volledig overzicht van de stand van zaken en van onze wensen en suggesties krijgen.

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 2020 is de groep meermaals, vaak in samenwerking met andere expertisegroepen, ingeschakeld door de beleidsmedewerkers. Vooral op ontwikkelingen rondom de coronamaatregelen zijn de deelnemers van deze groep geconsulteerd.

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 Fietzersbond samengewerkt als het gaat om fietsparkeren bij stations.

Stations

De expertisegroep stations was voornemens aan de slag te gaan met een verzoek van ProRail om met een verbeterplan te komen voor een klein station in Nederland. Als onderdeel hiervan zijn we betrokken bij Expeditie Circulair, een initiatief van ProRail om een circulair en duurzaam station te ontwerpen. Tijdens de Dutch Design Week zouden hiervoor workshops worden opgezet, waarin Rover als deelnemer aan het panel was vertegenwoordigd. Helaas zijn deze workshops door de coronamaatregelen niet doorgegaan. Zodra het weer mogelijk is wordt, op de gekozen pilot-locaties Coevorden en Kampen, alsnog een workshop georganiseerd waaraan we zullen deelnemen.

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. In 2020 kwam deze groep niet in actie. In 2021 staat een nieuwe start op de planning waarbij we gaan kijken naar duurzaamheidsinitiatieven in de stationsomgeving.

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 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 beleidscoördinator als projectleider aan te stellen voor 1 dag per week. Ook voorziet de subsidie in projectkosten.

Deelname aan de Jonge Klimaatbeweging

In 2017 is Rover Jong benaderd door de Jonge Klimaatbeweging (JKB) om mee te schrijven aan het hoofdstuk 'mobiliteit' van de Jonge Klimaatagenda. In dit hoofdstuk worden onder andere internationale treinreizen als concurrent van het vliegtuig bepleit. Deze Klimaatagenda is in 2019 geüpdatet.

In 2020 is de eerste Klimaatdialoog digitaal uitgevoerd. Hierin stond de weg naar de uitvoering van de Klimaatagenda centraal. Wat moet er veranderen aan het mobiliteitssysteem om de doelstellingen waar te maken? Hiervoor werd de focus gelegd op Mobility as a Service (MaaS) omdat dit wordt gezien als een kansrijke manier om duurzame mobiliteit aantrekkelijker te maken. De inbreng van Rover Jong focuste vooral op de faciliterende en regerende rol van landelijke overheden en de Europese Unie. Zonder een goede regierol ontstaat een grote wirwar aan MaaS systemen waardoor het voor de reiziger alsnog te onoverzichtelijk en dus niet aantrekkelijk wordt.

Projecten

Door de coronacrisis werden de vooraf bedachte projecten onuitvoerbaar. Doordat onderwijsinstellingen vanuit huis gingen lesgeven verdwenen ook de OV knelpunten bij campussen, al is dit hopelijk maar tijdelijk. Ook de projecten rondom de belbussen en afvalrecycling werden praktisch onhaalbaar door het gebrek aan reizigers en het niet rijden van kleinere bussen.

Naast het niet kunnen uitvoeren van de projecten bleek de crisis zijn weerslag te hebben op de leden van Rover Jong. Zij kregen het erg druk op werk en studie waardoor tijd voor vrijwilligerswerk in het gedrang kwam. Daarom hebben we na de zomer besloten om ons te focussen op plannen voor 2021 in de hoop dat er dan weer meer kan en mag.

Doorkijkje naar 2021

Eind 2020 is een grote brainstorm gehouden om te bepalen waar Rover Jong zich in 2021 mee bezig gaat houden. Daaruit kwam de wens om de uitgestelde projecten rondom het Campusplan, belbussen en recycling alsnog op te zetten. Maar ook ontstond het nieuwe plan om ons in te gaan zetten voor verlenging van het studentenreisproduct. Hiervoor zoeken we in 2021 samenwerking met onder andere het LSVb en Job.

Ook liggen er plannen voor een webinar en zullen we meer communiceren over onze activiteiten en proberen we door die zichtbaarheid nieuwe leden te werven.

REGIONALE VERTEGENWOORDIGING

Rover ontleent een belangrijk deel van zijn kracht uit het ontstaan en het geworteld zijn als een decentrale organisatie. Op het niveau van afdelingen en contactgroepen vindt veel van het Rover-werk plaats. Ook in 2020 is waar mogelijk verder gewerkt aan het versterken van deze structuur.

Consumentenplatforms

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

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

Consumentenplatform OV Groningen	Groningen
Stichting Rocov Fryslân	Friesland
Consumentenplatform OV Drenthe	Drenthe
Rocov 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 2020 zijn de afdelingen, ondanks corona, weer actief geweest. Veel vergaderingen vonden digitaal plaats en de onderwerpen draaiden veelal om de coronamaatregelen voor het OV. Hieronder zijn de jaarverslagen te vinden zijn. De verslagen staan op alfabetische volgorde van afdelingsnaam.

Amersfoort

In 2020 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

Bijna alles werd anders in het coronajaar 2020. Dat gold ook voor de afdeling Amersfoort van Rover die zich, evenals de afdeling Rhenen-Wageningen, uitstrekt over delen van de provincies Utrecht en Gelderland. Vanaf maart vergaderde het afdelingsbestuur maandelijks via het internet.

Vertegenwoordigers van de Rover afdelingen Rhenen-Wageningen en Het Gooi sloten zich bij deze vergaderingen aan. Er zijn immers veel gezamenlijke belangen. De jaarlijkse Algemene Afdelings Leden Vergadering werd vervangen door een nieuwsbrief om de leden toch te laten weten waar hun afdelingsbestuur mee bezig is.

Bij het OV kwamen de buurtbussen in maart stil te staan, kregen de regiotaxi's al snel spuugschermen, vervielen de nachtlijnen, werden de scholierenlijnen aangepast per school, moest in bussen door de achterdeur worden ingestapt, etc. Buurtbussen hebben vanaf maart niet meer gereden. Syntus Utrecht heeft vanaf september grote bussen ingezet op de buurtbuslijnen. In Gelderland werd verwezen naar de veel duurdere regiotaxi. Het sterk afgenomen aantal reizigers leidde tot frequentieverlagingen o.a. op de buslijnen naar de noordelijke buitenwijken van Amersfoort, naar het USP De Uithof en uitval van spitstreinen.

Grootste gebeurtenis van het jaar was het intrekken van de eerder aan Keolis verleende vergunning voor de concessie IJssel-Vecht en het vervolgens aan Keolis opdragen van een noodconcessie. Deze concessie strekt zich uit van Steenwijk tot Wageningen en dus ook over het Gelderse deel van onze afdeling. Rover heeft gepleit voor een dienstregeling als in de oorspronkelijke plannen. Binnen het gebied van onze afdeling verslechterde de stadsdienst in Harderwijk en de busverbinding Nijkerk – Amersfoort.

Nijkerkerveen verloor zijn busverbinding met Amersfoort en Kootwijkerbroek is in het weekend zonder OV. Verbeteringen zijn er ook, een nieuwe lijn Barneveld – Scherpenzeel en een snellere bus tussen Barneveld en Arnhem. Nunspeet kreeg een rechtstreekse lijn naar Apeldoorn. En in de concessie IJssel-Vecht rijden allemaal elektrische bussen.

Bij het spoor werden wij verrast dat de staatssecretaris Almere belangrijker lijkt te vinden dan Amersfoort. De Rover afdeling blijft pleiten voor intercity's tussen Amersfoort en Amsterdam Centraal, evenals voor de trein naar Berlijn. Een tweetal onbeveiligde overwegen bij De Haar in de spoorlijn Utrecht – Arnhem werden vervangen door een parallelweg. Informatie voor reizigers op Teletekst pagina 751 blijkt niet actueel bijgehouden te worden.

In de diverse overleggen met provincie en gemeenten kwam de nieuwe omgevingswet ter sprake. Daarvoor moet ook per gemeente een mobiliteitsvisie worden opgenomen en de Rover afdeling is er druk mee bezig. Dat in de Tweede Kamer een motie is aangenomen over 30km/uur binnen de bebouwde kom betreft hopelijk niet de OV routes, want dat zou onaanvaardbaar veel langere rijtijden opleveren.

Amstelland-Meerlanden

In 2020 is de afdeling Amstelland-Meerlanden bezig geweest met de fusie met Rover-Amsterdam. Daarom zijn de activiteiten meegenomen in het verslag van die afdeling.

Brabant

In 2020 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

Delft

In 2020 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 de vervoerplannen 2020 van EBS en HTM, beleidslijn maatwerkvervoer, tarievenkader MRDH, tarieven 2021 met een belangrijke wijziging voor de DelftHopper.

- *Overleg met gemeente Delft*: met ambtenaren van de afdeling ruimte. Dit ging dit jaar per e-mail. Onderwerpen: (ontbrekende) DRIS-borden, de voorzieningen bij de belangrijke halte Zuidpoort, toegankelijkheid van haltes en de juiste vermelding in de “haltescan”, vervoerplannen EBS en HTM en doorstromingsmaatregelen
- Andere gebruikelijke overleggen zoals *Overleg met NS Reizigers en ProRail Randstad Zuid, Omgevingstafel Station Delft-Zuid* en overleg tussen de *Rover-afdelingen in Zuid-Holland* gingen vanwege covid-19 niet door.

Overige activiteiten:

- Op 23 september organiseerde de afdeling haar ALV (fysiek), het bestuur en enkele leden hebben daar van gedachte gewisseld over het gevoerde en te voeren afdelingsbeleid.
- Behandelen klachten van reizigers n.a.v. de nieuwe vervoerder EBS en over de haltesituatie bij het Reinier de Graafgasthuis.
- Nam iemand van het bestuur deel aan de “Themasessie ombouw emplacement Den Haag CS”.
- Gaven we onze zienswijze op het “Mobiliteitsprogramma 2040” van de gemeente Delft.

Den Haag

In 2020 bestond de afdeling uit 4 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov

Onverlet de COVID hebben de activiteiten van de Haagse afdeling niet stil gelegen.

Oplossingsgericht meedenken op alle niveaus is voor de Haagse afdeling een belangrijk motto. Daaraan geven de bestuursleden uitvoering in het informeel overleg met de vervoerder HTM (1x per 8 weken), in hun inbreng in de raad en het college en de verschillende gemeentelijke Denktanks- en Klankbordgroepen v.w.b. de aanpassing van de railinfrastructuur + halten in het kader van Netwerk RandstadRail en vervoerplannen, en in het METROCOV (het overlegorgaan van de gezamenlijke reizigers- en consumentenorganisaties in de metropoolregio Rotterdam-Den Haag). Doordat er fysiek geen overleg mogelijk was verliep dat veelal via Teams. Het op fysieke wijze van gedachten wisselen met lokale raadsleden, ambtenaren, politici, wethouders, medewerkers van NS, ProRail en MRDH heeft merendeels stil gelegen.

Onderzoeken tarieven MRDH: in het eerste kwartaal van 2021 lanceerde de opdrachtgever van het OV, MRDH, een consultatiememo over onderzoeken van tarieven binnen de metropoolregio Rotterdam-Den Haag. De onderzoeken waren er op gericht te bezien op welke wijze het tarief een bijdrage kan leveren aan kwalitatief goed en toegankelijk OV in de metropoolregio. Arrangementen die in opdracht van MRDH zijn onderzocht: een dalkorting, een plustarief, een minima- en/of ouderenarrangement en gezins- en groepsarrangement. Rover vond de dalkorting en arrangementen voor minima, gezinnen en groepen zeker zinvol en niet alleen in binnen de metropoolregio maar ook daar buiten te hanteren, maar wees het plustarief (= verhoging van het basistarief) vanwege mogelijke effecten (daling aantal reizigers in het OV) af. Rover maakte dat op 19 maart 2020 kenbaar aan de wethouder Mobiliteit en Cultuur en de raadsleden van de commissie Leefomgeving. De onderzoeken tarieven MRDH zijn mogelijk vanwege de maatregelen als gevolg van de pandemie niet meer aan de orde gekomen.

Vervoerplannen 2021: In het kader van de voorstellen m.b.t. de vervoerplannen 2021 deed Rover, zowel aan het college en de raad en in METROCOV-verband, opnieuw het voorstel om nieuwe bouwlocaties beter met het OV te ontsluiten, zoals de nieuwe wijk Vroondaal. Daarnaast deden we het voorstel om een deel van Benoordenhout (Clingendaal) met een maatwerkoplossing (kleinschalige bus) te ontsluiten, bus 20 met een kleine lus door het centrum te laten rijden zodat de verbinding van Benoordenhout met het centrum wordt hersteld en de Rijswijkse Muziekbuit met bus 51 EBS te ontsluiten. Verder maakten we opnieuw bezwaar tegen de financiële nullijn v.w.b. de exploitatie van het tram- en busnet die de metropoolregio Rotterdam – Den Haag hanteert. Een aantal voorstellen is (gedeeltelijk) ingewilligd, een aantal voorstellen niet. Voor de verbetering van het OV in Benoordenhout is besloten tot een pilot met een alternerende bus 20 voor de duur van 3 maanden waarbij we worden betrokken.

Na vaststelling van de vervoerplannen 2021 (juni 2021) diende het afwegingskader van het OV (m.a.w. afschaling van het OV) zich aan in het kader van de Lock down maatregelen. ROVER heeft in het kader van dat afwegingskader een aantal voorwaarden gesteld. De belangrijkste zijn:

- De continuïteit van de kwaliteit van het OV moet voor alle doelgroepen reizigers gehandhaafd blijven en het totaalpakket moet evenwichtig zijn.
- Toekomst vaste en maatschappelijke relevante bestemmingen (zoals ziekenhuizen, verpleeghuizen, middelbare en hoge onderwijsinstellingen) moeten met het OV bereikbaar blijven.
- Verlaging van frequenties zijn alleen gedurende de pandemie acceptabel als deze niet onder de minimumnorm komen (Kaderbrief OV MRDH) en indien de bezettingsgraad onder de 60% blijft.

ROVER maakte het bovenstaande op 1 december 2020 kenbaar aan de raadsleden van de commissie Leefomgeving en de wethouder Mobiliteit en Cultuur.

Verkenning bereikbaarheid gebied Central Innovation District (CID) – Binckhorst: Dit gebied heeft het Rijk aangemerkt als REOS-toplocatie (Ruimtelijke Economische Ontwikkelstrategie) door de hoge dichtheid aan kennisinstellingen, onderwijs, zalencentra, instituten voor (inter)nationale governance en een woningbouwopgave van 25.000 woningen. Het standpunt van de samenwerkende overheden is dat dit hoog stedelijke gebied bereikbaar moet worden gemaakt met kwalitatief hoogwaardig OV. In de Notitie Reikwijdte en Detailniveau legde deze overheden drie alternatieven voor: HOV-tram, Lightrail en HOV-bus-ART. Op basis van acht criteria constateerde ROVER dat het tweede alternatief: Lightrail, het meest aan de criteria voldeed en adviseerde deze overheden (waaronder de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg) een lightrailverbinding aan te leggen die zoveel mogelijk op +1 niveau rijdt en waarbij tegelijkertijd geanticipeerd zou moeten worden op doortrekking, enerzijds via de Koningscorridor naar World Forum/Scheveningen Haven-Bad en anderzijds via Forepark naar OV-knooppunt Lansingerland-Zoetermeer.

Onverlet de Lock down maatregelen hebben bestuursleden via teams deelgenomen aan verschillende gemeentelijke Denktanks en Klankbordgroepen: Denktank + Klankbordgroep inpassing lage vloertram lijn 16 Zoutmanstraat en Torenstraat en inpassing lage vloertram lijn 16 Statenlaan, en Klankbordgroep kwaliteitsverbetering Centrum Noord.

In het halfjaarlijkse overleg met NS/ProRail begin dit jaar vroeg ROVER opnieuw aandacht voor de noodzaak tot viersporigheid van het traject Delft Zuid – Schiedam v.v. van de Oude Lijn in verband met de plannen in het kader van de Schaalsprong OV: hoog frequente S-bahn op het traject Den Haag Centraal – Dordrecht v.v.

Drechtsteden-Gorinchem

In de loop van 2020 is het aantal actieve leden gestegen tot 3. De verwachting is dat de landelijke ondersteuning kan worden afgebouwd.

We hebben een nieuwe naam gekozen: door de toevoeging van Gorinchem wordt zichtbaar dat het werkgebied zich niet beperkt tot de Drechtsteden. We wilden daarbij ook niet verzanden in de naamgeving van de ov-concessie (waarin Alblasserwaard en Vijfheerenlanden zijn vervangen door Molenlanden en Gorinchem en de Merwede-Lingelijn niet meer wordt genoemd). Rover heeft al een (Gelderse) afdeling Rivierenland. Dan maar "DG".

De afdeling heeft zowel voor de Drechtsteden als voor Gorinchem voorstellen over andere busroutes gedaan. Over de Merwede-Lingelijn wordt met samen met de afdeling Utrecht nagedacht over een betere dienstregeling.

In 2020 heeft de afdeling via het RODAG (het rocov in deze concessie) contact met de provincie, Qbuzz en NS/ProRail onderhouden. Het contact met Qbuzz verloopt inmiddels goed.

Door corona moest dat online, waardoor het moeilijker was de nieuwe afdelingsvertegenwoordigers voor te stellen. Ook met de omringende Rover-afdelingen (Brabant, Rivierenland, Utrecht, Gouda&MH, Rotterdam en HWGO) is (of wordt in '21) contact onderhouden of opgenomen.

Drenthe

In 2020 bestond de afdeling uit 1 actief lid, die Rover vertegenwoordigde in de Adviesraad en het Rocov.

In dit jaar hebben we elkaar 4 keer fysiek kunnen ontmoeten, twee keer voor corona en twee in de zomer

toen de regels wat werden versoepeld. Alle overleggen met elkaar, de provincie, de gemeentes, ambtenaren en andere Rover-afdelingen en leden ging per telefoon en videobellen. Niet leuk, maar we hebben ons er naar weten te richten. Het enige positieve van dit alles is dat er vele webinars en congressen per computer konden worden bijgewoond. We hebben heel wat geleerd!

Veel hebben we ons dit jaar bezig gehouden met de dienstregeling die door corona maar bleef wijzigen. Publiek Vervoer was een zorgenkindje omdat de buurtbus vanaf het begin van de crisis de rest van het jaar niet meer heeft gereden. Ook de perikelen rondom de hubtaxi hielden ons bezig. Verder stonden de Lelylijn, de Nedersaksenlijn en de verbinding Coevorden Rheine (D) op de agenda.

Leuk was dat we midden in de coronacrisis onze Rover-Marloes hebben meegenomen langs de hubs in Gieten en Zweeloo en dat leverde een mooi artikel op in De Reiziger.

Door de coronacrisis moet er worden gesneden in het voorzieningenniveau. Meer dan anders maken we ons zorgen over de bereikbaarheid van het platteland, met name 's avonds en in het weekend.

Friesland

In 2020 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 2020 bestond de afdeling uit 3 actieve leden die Rover vertegenwoordigen in het Rocov en vertegenwoordiging in de Adviesraad verzorgen.

In 2020 overlegde de **afdeling Gouda en Midden Holland** zes keer; sinds de pandemie in maart uitbrak via Teams. Door terugtrekken en overlijden is sinds 2018 het aantal actieven gehalveerd tot drie. We bespraken maar kwamen niet tot actie voor bijhouden/vernieuwing van website, de jaarlijkse Nieuwsbrief en werving van leden. Alle tijd ging op aan advisering, beïnvloeding, participatie in overleggen en 'scholing'. In Gouda startten we afstemming/samenwerking met de Fietzersbond. Op ambtelijke uitnodiging (gemeenten Gouda en Zuidplas) startte er structurele reflectie op voorgenomen verkeersmaatregelen in een Verkeersberaad (met politie, brandweer, hulpdiensten, ondernemers, vervoerders, Fietzersbond en Rover). Het monitoren van de herinrichting van het Goudse stationsgebied was een aanhoudende zorg. Met het participeren in de Denktank VerkeersCirculatiePlan (als één van vijftientig organisaties) begon een intensief meerjarenproject als ook parallel met Provincie en vervoerder reflectie op Toekomstbestendig Busvervoer. Via/in Rocov Hollands Midden speelden: het adviseren over Marketing-, Sociale Veiligheids- en vervoersplannen van twee concessies, onderhoud aan bushokjes van onduidelijke eigenaar, behoud van de bus door het centrum van Alphen aan den Rijn, reflectie op omgevingsvisies, halteschouw in Zuidplas, sessies met de Provincie over het al dan niet aanbesteden van concessie ZHN, herstelplannen na de pandemie en de gevolgen voor de dienstregeling 2021 met getalsmatig onderzoek. Binnen Rover participeerden we in Adviesraad, Rocovrovers en Zuidvleugel (voorzitterschap).

Gelderland

Na de vergaderingen in januari en maart kwamen afgevaardigden van de Gelderse Rover afdelingen in 2020 tweemaandelijks middels internet bijeen. Rovers uit heel Gelderland leveren o.a. input voor de ROCOV vergaderingen. Een voorgenomen provinciale ledenraadpleging over een fusie van de Gelderse Rover afdelingen kon dit jaar niet doorgaan. Wel kwam er een website van Rover Gelderland tot stand. Enkele artikelen werden overgenomen op de landelijke Rover website. De samenwerking met de Rover afdelingen in omliggende provincies en met ProBahn in Duitsland verloopt goed.

Opvallendste thema in 2020 was de concessie IJssel-Vecht. Een busconcessie die zich uitstrekt over 3 provincies, van Steenwijk tot Wageningen. De ROCOV's van Overijssel, Flevoland en Gelderland schreven daarvoor een gezamenlijk advies, geïnspireerd door de regionale Rovers. Enkele maanden voor het ingaan van deze concessie bleken er formulieren niet aanwezig te zijn in het dossier. Omdat opzet werd vermoed werd de vergunning ingetrokken, maar omdat de voorbereiding al zo ver was, werd een noodconcessie voor 2 jaar aan dezelfde vervoerder opgedragen. Rover Gelderland heeft er in een brief op aangedrongen dat reizigers niet mochten lijden onder deze perikelen en om de dienstregeling volgens plan uit te voeren. Aan het eind van het verslagjaar reden er op de Veluwe alleen nog elektrische bussen. Extra comfortabele bussen zijn ingezet op lijnen waar toevallig (?) honderd jaar geleden railvervoer was, zoals Zwolle – Apeldoorn, Nunspeet – Elburg – (Zwolle) en naar Wageningen. Het lijnennet van de stadsdiensten in Apeldoorn en in Harderwijk werd gehalveerd. Soms wordt 's avonds een belbus ingezet, in andere wijken is 's avonds geen OV meer. Voor deze z.g. witte vlekken was aan het eind van het verslagjaar nog geen oplossing. De provincie denkt aan hub-taxi's.

Door corona was 2020 een jaar waarin veel minder met het OV gereisd werd. Rover Gelderland is er voorstander van dat de provincies opbrengstverantwoordelijk worden. Bij het opknappen van busstations in Wageningen en Nijmegen is Rover betrokken.

Opvallend vaak spraken de Gelderse Rovers over moeilijkheden bij concessiegrensoverschrijdende lijnen. Zoals de vermindering van treinen tussen Cuijk en Nijmegen, mislukte aanbesteding Valleilijn, bussen die niet meer over de brug bij Grave mochten rijden, snelbus Eindhoven-Nijmegen, het rondje Ede – Veenendaal dat gelukkig behouden kon blijven, bus Nijkerk-Amersfoort, niet vervangen buurtbussen via Achterveld en Elten, etc.

Bij de (geplande) verbouwingen van de stations Geldermalsen, Arnhem Velperpoort, Nijmegen en Ede-Wageningen houdt Rover de vinger aan de pols. De aansluiting op elkaar van de treinen in Tiel kon worden verbeterd. Treinen op de verbinding Arnhem-Winterswijk waren vaak te kort. In corona-tijd ontving Rover veel klachten van reizigers die zich in een volle trein onveilig voelden. Ook werden de stations Duiven en Westervoort wegens volle treinen soms voorbijgereden.

Er blijven ook in 2021 veel aspecten aan het OV in Gelderland waar Rover zinnige adviezen bij kan geven.

Groningen

In 2020 bestond de afdeling uit 6 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

We hebben ons vooral beziggehouden met de onderwerpen in het OV Consumentenplatform Groningen:

- tarieven
- dienstregelingen
- nieuw materieel
- elektrische bussen
- bussen en treinen op waterstof

- Corona
- Lelylijn
- Nedersaksenlijn
- Treinverbinding Groningen - Bremen
- Treinverbinding Veendam - Stadskanaal
- Treinverbinding Groningen-Zernike
- voorbereidingen "bussen van de Grote Markt af"

Haarlem

In 2020 bestond de afdeling uit 9 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

Het is een vreemd jaar geweest. Corona heeft het OV op zijn kop gezet, maar ook veel vergaderingen zijn afgelast of soms doorgegaan in digitale vorm.

Er zijn in Haarlem gesprekken geweest over de ontwikkeling van hub-locaties.

Het Houtplein moet anders worden ingedeeld om een echt busstation te worden waar goede overstapmogelijkheden worden geboden.

Om de binnenstad te ontlasten wordt er hard gewerkt aan het opnieuw inrichten van het Stationsplein.

Als laatste is er een plan voor het ontwikkelen van een nieuw busstation aan de Europaweg.

Onze Léon Tebbens is hierbij betrokken via het gemeentelijke overleg.

Connexxion heeft in de regio Haarlem/IJmond veel elektrische bussen ingezet.

Via ons ROCOV hebben wij een bezoek gebracht aan VDL, in Heerenveen, waar een serie tienmeter-bussen vandaan komen, welke worden ingezet in Beverwijk, Heemskerk en Wijk aan Zee.

Voor Haarlem en omgeving zijn we in Deurne geweest bij de firma EBUSCO, voor de bussen welke de gasbussen in onze regio hebben vervangen.

Er zijn nog een aantal oplaadproblemen over en daar blijven voorlopig nog VDL Euro-6 bussen rijden.

Ook in Haarlem hebben op één lijn nog de B.Y.D-bussen rijden, die weer over een ander laadsysteem beschikken.

Ondanks Corona is er redelijk goed contact geweest met provincie en vervoerder, de afschaling is tot op heden goed met ons doorgenomen er zijn geen lijnen opgeheven, anders als een aantal schoollijnen, die op te vangen zijn door het reguliere vervoer, verder zijn er alleen aanpassingen geweest in de frequenties van verschillende lijnen.

We hebben de afspraak gemaakt dat er zeer regelmatig naar de cijfers wordt gekeken om overvolle bussen tegen te gaan.

We zien al wel weer een toename op enkele lijnen, maar er rijden helaas nog veel bussen erg leeg.

We zijn nu ook nog in afwachting van acties van de provincie en de vervoerder om de reiziger terug te krijgen in het OV.

De projectgroep Ontwikkelingen vervoer naar de Toekomst is bezig geweest met de ontwikkelingen rond het treinverkeer in onze provincie en de ontwikkelingen rond Amsterdam Centraal en Zuid.

Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee

In 2020 bestond de afdeling uit 2 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

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 uitbreiding van busstation Heinenoord en halte A29 -Numansdorp met parkeerplaatsen. Ook de toekomstige R-net verbinding tussen Oud-Beijerland en Rotterdam-Zuidplein heeft de nodige aandacht gevraagd. En uiteraard de Covid-19 maatregelen. Het komende jaar zal verder ingespeeld worden op de plannen betreffende de renovaties van de Kiltunnel en de Heinenoordtunnel de komende jaren. Hierbij is een belangrijke taak voor het ov weggelegd om de doorstroming van het verkeer te kunnen waarborgen.

Holland-Rijnland

In 2020 bestond de afdeling uit 12 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

De afdeling houdt zich vooral bezig met het beleid van de gemeente Leiden, omdat de voorgenomen wijzigingen in de Stationsomgeving en de mobiliteit in de Binnenstad vergaande gevolgen hebben voor het busverkeer in het gehele gebied van onze afdeling. Dat geldt veel minder in de andere gemeenten. De komende tijd zal de aandacht zich daarnaast gaan richten op het regionale overleg in verband met de regionale omgevingsvisie. In het verleden waren de vergaderingen van de wethouders verkeer en vervoer openbaar en kon er rechtstreeks ingesproken worden. Dat is helaas niet meer het geval.

Naast het reguliere overleg met de wethouder mobiliteit van Leiden hebben we ook een regulier overleg opgebouwd met de wethouders mobiliteit van de gemeenten Oegstgeest, Zoeterwoude en Leiderdorp. Het ziet er naar uit dat we een werkgroep Bollenstreek kunnen oprichten, waarna ook de wethouders van Katwijk en de gemeenten in de Bollenstreek weer in zicht komen. Probleem blijft de omgeving van Alphen. In het Leidse zijn er schriftelijke inspraakreacties geleverd op de Leidse mobiliteitsnota, de omgevingsvisie Schipholweg, het Fietsbeleid, de ontwikkeling van een nieuw busstation Leiden CS en de Autoluwe binnenstad. Over deze onderwerpen vindt met regelmaat overleg plaats met de betrokken ambtenaren van de gemeente Leiden

Samen met de Fietzersbond en de Voetgangersbeweging Nederland heeft de afdeling een gezamenlijk persbericht uitgegeven over de bereikbaarheid van Leiden CS en de fietsenstallingen. Op de ontwikkeling van een nieuw busstation na zijn inmiddels alle nota's door de gemeente vastgesteld. Vooral de bereikbaarheid van Leiden Centraal per bus baart ons grote zorgen.

Vanwege de corona crisis hebben we aan bestuur en directie van de landelijke vereniging Rover onze bezorgdheid uitgesproken over de geringe aanwezigheid van Rover in de landelijke pers. We hebben tevens aan het landelijk bestuur gevraagd een lange-termijn-visie te ontwikkelen met behulp van een externe commissie van deskundigen met verschillende expertises, omdat de mobiliteitsalliantie is komen stil te liggen.

Voor de andere afdelingen is wellicht van belang dat in ons Rocov inmiddels een afvaardiging van de [Voetgangersbeweging Nederland](#) is opgenomen.

Vlak na het verslagjaar is onze secretaris teruggetreden. We kunnen het bestuur binnenkort aanvullen.

Noord-Holland-Noord

In 2020 bestond het bestuur van de afdeling Noord-Holland Noord uit 10 leden. Drie daarvan vertegenwoordigen Rover-NHN in het Rocov-NH. In het Rocov-NH werken we samen met de Rover-afgevaardigden uit de afdelingen Haarlem e.o. en 't Gooi.

In 2020 zijn we ondanks corona nog drie maal bij elkaar geweest, steeds als de maatregelen dat toestonden. Voor het overige hadden we via de mail contact. De jaarvergadering kon geen doorgang vinden.

In 2020 konden we vaststellen dat NS op ons herhaalde verzoek een extra display voor spoor 1 heeft opgehangen op de stationstraverse van Alkmaar omdat reizigers op de traverse op geen enkel manier konden weten dat er een spoor 1 is helemaal buiten de traverse. Veel reizigers hebben daardoor treinen gemist.

Verder heeft de NS, mede op ons verzoek, de dienstregeling van 2022 zo aangepast dat er in Hoorn weer een goede onderlinge treinaansluiting zal zijn. Die aansluiting was er niet meer sinds de tien-minuten dienst werd ingevoerd tussen Eindhoven en Amsterdam, waar de dienst vanuit Enkhuizen/Hoorn een onderdeel van is.

In het kader van de corona-besparingen wilde Connexxion de drie zomerbuslijnen naar de kust opheffen. Wij hebben gevraagd om dit jaar toch deze diensten uit te voeren. Daarop heeft de vervoerder dit plan ingetrokken en hebben de strandbussen in de zomer toch gereden. Door de goede zomer konden veel reizigers daar gebruik van maken.

Verder hielden we ons bezig met de buurtbussen die niet konden rijden. In de loop van 2020 zijn op die routes buurtbustaxi's ingezet.

Ook hebben we ons verbaasd over de aanleg van mobipunten, die een vorm van aanvullend vervoer moeten bieden, maar soms geheel los staan van het OV waar het een aanvulling op zou zijn.

Limburg

In 2020 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

Achter ons ligt een bewogen jaar; een jaar dat werd gekenmerkt door de komst en de verspreiding van het covid-19 virus hetgeen een grote impact heeft gehad op het OV in Nederland. Maar ook heeft dit virus ervoor gezorgd dat bestuursvergaderingen van Rover-Limburg en de meeste overleggen op afstand plaatsvonden; zo ook de overleggen met NS en Arriva. En op de momenten dat het geoorloofd was, is er op de gemeentehuizen van Heerlen, Landgraaf en Kerkrade met wethouders en ambtenaren gesproken. Aan de orde kwam de nieuwe busdienstregeling van Arriva in de regio Parkstad; een nieuwe opzet van het buslijnnennetwerk waaraan Rover-Limburg via de dienstregelingscommissie van ROL inspraak in heeft gehad. Aan een lang gekoesterde wens van inwoners Parkstad rond een betere bediening van de Heerlense wijk Molenberg en een directe busverbinding tussen het centrum van Kerkrade en het Zuyderland ziekenhuis in Heerlen is met ingang van de dienstregeling 2021 door Arriva gehoor gegeven.

Middels 53 artikelen op de website van Rover-Limburg informeerden wij geïnteresseerden over het wel en wee in de wereld van het OV in de zuidelijkste provincie van Nederland zoals de problematiek rond de financiering van de elektrificatie van de Maaslijn en de verbinding Weert-Hamont waarbij vier jaar na het regeerakkoord nog geen enkele activiteit te zien is. Ook aan de impact van het coronavirus op de trein- en busdienstregeling, over internationale treinverbindingen en de mogelijke verschraling van de klantenservice op de Limburgse stations werd aandacht besteed.

Door de uitbraak van het coronavirus in het voorjaar heeft er geen ALV in De Spuiklep kunnen plaatsvinden en is in verband met de onbekendheid rond de ontwikkeling van meer aangehaald virus besloten de ALV op 12 september via Microsoft Teams te laten plaats te vinden. Ter gelegenheid van de ALV is er aan de leden een nieuwsbrief gezonden.

Kortom; de belangenvereniging in Limburg is ook in 2020, ondanks de opgelegde beperkingen, volop in beweging geweest.

Regio Amsterdam

In 2020 bestond de afdeling uit 12 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov. In 2020 is de afdeling Amstelland-Meerlanden met ons gaan samenwerken, met een fusie als resultaat.

Dit is het eerste jaarverslag na de fusie tussen de afdelingen Amsterdam en Amstelland-Meerlanden eind 2020. Het jaar werd natuurlijk sterk beïnvloed door de corona-epidemie, zowel wat de situatie in het openbaar vervoer betreft, als de manier waarop we als afdeling konden werken. De maandelijkse discussieavonden, die ook vroeger al voor leden uit de hele regio, gingen door via Teams. Enkele mensen haakten af, maar anderen vonden dit juist wel aantrekkelijk en begonnen (vaker) deel te nemen. Een afdelingswerkgroep met jonge leden ontwikkelt voorstellen voor meer zichtbaarheid van Rover in deze regio en op contacten met studenten en andere onderwijsvolgenden.

De afdeling heeft een nota over betere doorstroming OV uitgebracht. De nota is aangeboden aan toenmalig wethouder Sharon Dijksma, met het voorstel om de Vervoerregio een coördinerende rol te geven in het maken van een actieplan voor betere doorstroming. Dit viel zowel bij de Vervoerregio als OV-bedrijven in goede aarde, hetgeen in gesprekken tot uiting kwam.

Het leidde ook tot aandacht voor verschillende herprofileringen in de stad, die helaas al ver gevorderd waren, waarover verschillende gesprekken met gemeentediensten en GVB zijn gevoerd. Zoals het plan voor de Kinkerstraat en tramhaltes bij de Dam, waar Rover een verslechtering ziet. Extra reden om meer op beleidskaders te focussen.

De plotselinge sneeuwval begin dit jaar legde vooral het tram- en metronet plat. Rover heeft aan GVB, VRA en de wethouder om een actieplan gevraagd.

Het gaat ook om de grote lange termijnontwikkelingen, zoals de zienswijze op het ontwerp-tracé-besluit voor Amsterdam CS. Het leverde wel aandacht op, maar helaas minder resultaat.

Rover heeft een reactie op de Groenvisie Amsterdam gestuurd, om aandacht te vragen voor bereikbaarheid van het groen met het OV. Veel tijd en energie is gestoken in een 'zienswijze' op en inspraak over de Omgevingsvisie Amsterdam 2050 bij de gemeenteraadscommissie.

De coronacrisis hakte er in flink in. Juist in onze regio is de subsidie per reiziger relatief laag, want GVB draait nagenoeg zonder exploitatiesubsidie en het regionaal vervoer heeft een kostendekkingsgraad van 50%. Maar wij hadden voor corona juist heel veel reizigers. Dus minder inkomsten uit kaartverkoop tikt fors aan. Rover heeft zich heel actief ingezet in de Reizigers Adviesraad (RAR) richting de Vervoerregio Amsterdam om vooral de strategische inzet op de toekomst als uitgangspunt te nemen en niet te veel naar afschaling te kijken: OV is hard nodig en moet snel weer kunnen leveren. Deze inzet is terug te vinden in de RAR-adviezen.

Kennismakingsgesprekken zijn gevoerd met de nieuwe directeur GVB, de secretaris-directeur van de VRA en de nieuwe wethouder Egbert de Vries, tevens voorzitter van de VRA. Een eerdere nota over de regionale aanpak leidde tot gesprekken met de gemeenten Haarlemmermeer en Zaanstad. Er zijn reguliere contacten met GVB en NS vanuit de afdeling.

Regio Arnhem-Nijmegen

In 2020 bestond de afdeling uit 7 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

De Afdeling Arnhem-Nijmegen heeft in 2020 een redelijk rustig jaar achter de rug. Zo hebben wij overleg opgestart met afdelingen Oost-Brabant en Limburg om samen beter openbaar vervoer over de grenzen van concessies na te streven. Ook hebben we gesproken met een ambtenaar van de gemeente Arnhem.

Daarnaast hebben we aandacht gevraagd voor de situatie bij de brug bij Grave. Het venijn zit hem altijd in de staart, dus op het eind van 2020 hebben wij ons sterk moeten maken over de tijdelijk verdwenen buslijnen van Breng door Corona. Dat is door de regionale media goed opgepakt. In 2021 gaan wij vooruit kijken naar de nieuwe concessie Rijn-Waal.

Regio Rotterdam

In 2020 bestond de afdeling uit 1 actief lid, die Rover vertegenwoordigt in de Adviesraad en het Rocov.

Rhenen/Wageningen

In 2020 bestond de afdeling uit 1 actief lid, die Rover vertegenwoordigt 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 2020 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 2020 is 1 lid actief als vertegenwoordiger in de Adviesraad en het Rocov (gebiedskamer Gooi/Vecht). Daarbij werd de afdeling nog wel ondersteund door de beleidsassistent van het landelijk kantoor.

Door corona veranderde het een en ander wat OV in Het Gooi betreft. Al snel zou Connexxion 5% minder capaciteit inzetten door het verlies aan reizigers. Bussen met half uurdiensten gaan om het uur rijden. Kwartierdiensten worden halfuurdiensten. De concessie wordt verlengd. De naam wordt gewijzigd van Connexxion in Transdev. Voor Het Gooi verandert niet veel. Het wachten is op de HOV-verbinding in 2023 van Hilversum naar Huizen. Wel worden twee nieuwe buslijnen gecreëerd: 200 en 221. Het wordt steeds slechter voor de OV-bedrijven. Eind 2020 krijgen we een uitnodiging om te praten met Connexxion over een reductie van 15%. Begin 2021 wordt hier overleg over gevoerd.

Een uitnodiging voor het bijwonen van een overleg over het mobiliteitsplan van de Gemeente Wijdmeren nemen we als afdeling aan. Het wordt een fysieke bijeenkomst in het Gemeentehuis van Wijdmeren tussen de lockdowns door. Als afdeling Het Gooi bepleitten wij betere verbindingen met Gemeente Wijdmeren. Voor buslijn 104 (Hilversum-Wijdmeren) willen we een betere verbinding zowel in de avonduren als in de weekenden. Ook de OV-verbinding met Nederhorst den Berg (Ook onderdeel van Wijdmeren) is buitengewoon slecht. In dagblad De Gooi-en Eemlander is hier aandacht voor geweest. Ook is er bij Rover over deze buslijn een klacht binnen gekomen van een bewoonster van Nederhorst den Berg. Als Rover bepleitten we een zondagsverbinding (op zondag geen enkele OV-mogelijkheid) met Nederhorst den Berg en een betere dienst in de avonduren.

Het nieuws dat er in 2029 geen intercityverbinding tussen Amersfoort en Amsterdam CS meer zal zijn, slaat in als een bom in Het Gooi. De staatssecretaris legt de focus op de verbinding Schiphol, Almere en Lelystad. De media in Het Gooi schrijven allemaal over dit idee en reizigers zijn boos. Er komen wel 4 sprinters per uur naar Amsterdam CS maar die doen er ruim 13 minuten langer over. Reizigers die via Amsterdam CS naar Haarlem of richting Alkmaar rijden, worden nog het meest gedupeerd. Ook de verbinding richting Oosten van het land wordt slechter.

Omdat afdeling Het Gooi ingeklemd zit tussen Utrecht, Almere en Amersfoort wordt de band tussen Utrecht en Amersfoort aangehaald. Aldo zal Het Gooi ook vertegenwoordigen als dat noodzakelijk blijkt tijdens het overleg in Utrecht en Hans zal ook de bijeenkomsten van afdeling Amersfoort bijwonen vanaf 2020.

Utrecht

In 2020 bestond de afdeling uit 4 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

De ideeën om in 2020 een nieuwe organisatie (met nieuwe mensen!) vorm te geven zijn mede door corona niet van de grond gekomen. Wel kon het netwerk van actieve leden worden uitgebreid met een lid uit Woerden.

De actieve leden hebben hun invloed gehad in de contacten met Qbuzz, Syntus, NS, de provincie en diverse gemeenten. Daarbij werd Rover (soms onder de vlag van het ROCOV waarin Rover grote invloed heeft) opvallend vaak gevraagd om zijn mening of deel te nemen aan discussies deel te nemen.

In 2020 had de afdeling te maken met actuele spoorse ontwikkelingen (hoogfrequente intercity's en het belang van de regionale treindiensten). Daarnaast vroegen de tramlijnen (eerste ervaringen met Uithoflijn en vernieuwing van de lijnen naar Nieuwegein en IJsselstein) veel aandacht. Ook over het net vernieuwde busnetwerk (lancering 'U-Link') zijn we benieuwd naar ervaringen. Maar eerder dan een antwoord daarop kwam de coronacrisis.

West-Overijssel

In 2020 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

Een allesbepalend element dit jaar was Corona. Nadat op 15 maart 2020 het kabinet een intelligente lockdown afkondigde ging de horeca dicht. daar waar mogelijk moest men thuis werken en alleen in essentiële gevallen van het OV gebruik maken Als gevolg hiervan stortte het OV-gebruik in. In de periode direct volgend op de afkondiging werd nog maar voor 10% van het OV gebruik gemaakt. De dienstregeling werd op verzoek van de overheid niet afgeschaald, zodat werknemers in essentiële beroepen op hun werk konden komen. De logischerwijs hieruit voortvloeiend inkomstenderving werd grotendeels gecompenseerd. In een latere fase vond er wel afschaling van het vervoersaanbod plaats.

In de loop van 2020 en in perioden van versoepeling van de Coronamaatregelen steeg het gebruik van het OV tot ca. 60%. Mondkapjes en iemand naast je op de bank maakte het OV niet aantrekkelijker.

Buurtbussen hebben in heel Overijssel sinds maart vooral stilgestaan.

Onderwerpen ter verbetering van het OV waarover wij met vervoerders en provincie in gesprek waren, zijn overschaduw door de maatregelen om de pandemie te beteugelen

Concessie IJssel-Vecht

24 sep 2019 werd de concessie IJssel-Vecht met een waarde van € 900 miljoen officieel gegund aan Keolis. In de dagen ervoor wisten chauffeurs mij dit al te melden.

Voordat in december 2020 Keolis kon gaan rijden, speelde er nog een belangrijke zaak.

Op 24 mei 2020 blijkt Keolis te hebben gesjoemeld bij de bestelling van de bussen bij busbouwer BYD uit China met fabrieken in o.a. Hongarije en een hoofdkantoor in Rotterdam.

Op 7 juli 2020 de concessie trekken de drie concessieverlenende provincies de concessie in. Om te voorkomen dat er geen bussen in de provincies rijden, is enige weken daarna aan Keolis een noodconcessie verleend.

Met de dienstregeling 2021 per 13 december 2020 kon Keolis gaan rijden. Kinderziektes speelden tot zeker in het tweede kwartaal van 2021 een rol.

De dienstregeling is op een aantal punten gewijzigd. De lijnen 2 en 4 van de stadsdienst Zwolle zijn ontkoppeld en gestrekt. Over dat laatste heeft Rover tevergeefs negatief geadviseerd. Reacties uit de wijken Holtenbroek en Aa-landen bleven niet uit.

Lijn 3 van de stadsdienst Zwolle en de lijnen 161, 166 en 167 van de regionale busdienst hebben Pommerenstraat (Hessenpoort) als eindhalte.

Emplacement Zwolle

In 2020 is begin gemaakt met het aanpassen van het emplacement aan de oostzijde. De realisatie is in de loop van 2021.

4-sporigheid Zwolle - Herfte

De uitvoering is in volle gang. Komend jaar 2021 zullen nog diverse grote en kleine TVP'n (buitendienststellingen) nodig zijn voor de verder realisatie. Naar verwachting is het werk medio 2021 gereed. Op dit moment is de vraag óf men al vanaf dat moment de vruchten, gelijktijdigheid naar Meppel en Emmen en de extra Sprinter naar Leeuwarden (die nu rijdt tot Meppel), gaat plukken of wacht tot december 2021 (dienstregeling 2022). Tijdige levering ICGN (Intercity Nieuwe Generatie) is nog niet zeker.

Fietsenstalling Zwolle

De ondergrondse fietsenstalling op het Stationsplein is 3 december 2020 geopend, maar nog niet geheel gereed. De verwachting is nu medio 2021.

Overkapping Spoor 15/16

De oude fietsenstallingen aan West- en Oosterlaan zijn overbodig geworden, en zullen verwijderd worden. Er komt ruimte vrij voor het verleggen van spoor 16 en daarmee voor bredere perrons tussen de sporen 15 en 16. Bij de uitvoering hiervan is tevens een overkapping voorzien. (?)

Opening Zwolle Stadshagen

Met de dienstregeling 2020 is station Zwolle Stadshagen geopend. Ten gevolge van aanpassingen in de infrastructuur is dit twee jaar later dan gepland. Gedurende 2020 is de dienstuitvoering gewoon goed.

Overige zaken

Ontwikkeling stationsomgeving

Dit is dezelfde tekst als voor 2019. Er is weinig tot niets veranderd.

De gemeente Zwolle wil de verbinding Oude Stad - Hanzeland een upgrade geven. Hierin passen een "loper" over de Stationsweg, een mooie toegang tot de fietsenstalling, inmiddels wel geopend, een park en beelden.

Het beeld van Thorbecke komt terug. In verdere uitwerkingen komt de Passerelle over het spoor weer terug. Deze Passerelle zal GEEN toegang tot de sporen geven. Het is slechts een ontsluiting tussen Oude Stad en Hanzeland. De Passerelle maakt het wel mogelijk zonder OV-Chipkaart het spoor te passeren. Over kosten, beschikbare middelen en planning is momenteel niets te melden. Besluitvorming over kosten, ontwerp en uitvoering is voorzien medio 2021.

Zeeland

In 2020 heeft Rover 5 actieve leden, waaronder een niet-Zeeuw die veel reist in Zeeland.

De Afdeling Zeeland is vooral bezig geweest binnen het OPOV (Overleg Platform Openbaar Vervoer), waaraan twee Roverleden deelnemen. Binnen het OPOV is er de Werkgroep Dienstregeling, geheel bestaand uit Roveraars.

Dit jaar stond vooral in het teken van Corona. De bussen bleven grotendeels rijden, de buurtbussen helemaal niet. Dit is voor Rover/OPOV een bron van zorg geweest. Wel werd al snel hiervoor de haltetaxi ingezet, en abonneementhouders hoefden niet te betalen (in de haltetaxi moet dat normaal gesproken wel). Zoals gebruikelijk heeft de werkgroep Dienstregeling gereageerd op het Vervoerplan 2021, en onze voorstellen worden door het OPOV overgenomen. In dit vervoerplan werd er nog geen rekening gehouden met eventuele Corona-kaalslag.

Maar in het najaar zag het er naar uit dat er zo'n 8 procent zou moeten worden bezuinigd op de busritten. We hebben daar uitgebreid op gereageerd, met als teneur dat het als een mokerslag aan zou komen. We hebben wel onderscheid gemaakt in de mate van ongewenstheid van de voorstellen. Uiteindelijk heeft de provincie geld bijgelegd en hoefde er 'maar' 2 % te worden bezuinigd. Wel komen deze voorstellen terug in de Transitieplannen voor 2021.

Connexxion is in 2020 gekomen met een nieuw tariefproduct, onder de naam: Zeeland Voordeel. Hiermee is Zeeland de eerste concessie (proefkonijn?) voor een dergelijk tarief. Het principe is dat reizen goedkoper wordt naarmate men meer reist. Dat wordt per maand bekeken, en afgerekend volgens het principe van Reizen op Rekening. Als gevolg hiervan wordt het kilometertarief 37 % hoger, en dat was ons belangrijkste bezwaar. Omdat Zeeland hierin voorop loopt hebben we medewerking gehad van Rover-Landelijk. Uiteindelijk heeft Rover-Zeeland negatief geadviseerd, maar dit is niet overgenomen door het OPOV. Wel heeft Connexxion het een en ander aan de plannen bijgesteld, waaronder de ingangsdatum (vier maanden later).

Zeeland wordt gecompenseerd voor het niet doorgaan van de verhuizing van de marinierskazerne van Doorn naar Vlissingen. Er komt o.a. geld voor het OV, met name de trein. Eind 2021 gaat er weer een IC rijden, met behoud van de treinen die er nu rijden.

Ter voorbereiding van de nieuwe concessie (ingang vooralsnog 2025) heeft het OPOV op eigen initiatief voorwaarden en eisen opgesteld, waaraan Rover ook heeft meegedaan. De teneur is richting meer vraaggestuurd, Maas/Slimme mobiliteit, maar Rover en ook het OPOV stelt dat er geen oude schoenen moeten worden weggegooid voordat de nieuwe goed blijken te passen.

Eén van ons rijdt als vrijwillige chauffeur op de buurtbus, en werkt ook mee aan de planning.

Rover – Zeeland neemt naast het OPOV en landelijke Rover-overleggen ook deel aan het landelijke overleg van de ROCOV's en het overleg met NS en Prorail en Zeeland, Brabant en Limburg.

Drie van ons doen nog steeds mee met het project OV-ambassadeurs, en hebben zo verschillende keren voorlichting gegeven over de OV-chipkaart en het OV in Zeeland. Ook maken we 'proefreizen' met mensen die graag een keer begeleid willen worden in het OV. Uiteraard heeft dit in 2020 stilgelegen door Corona.

Zoetermeer

In 2020 bestond de afdeling uit 3 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

DE REIZIGER

In 2020 verscheen De Reiziger voor het laatst in zes edities: vanaf 2021 wordt de frequentie uit financiële noodzaak afgebouwd tot een kwartaalblad. De redactie stond in 2020 voor de uitdaging een interessant blad te produceren voor een OV-reiziger die een groot deel van het jaar werd gevraagd het OV zoveel mogelijk te mijden. De in 2019 gestarte rubriek over reizen naar het buitenland sneuvelde, internationale reizen waren tenslotte een groot deel van het jaar niet toegestaan. Voor het eerst werd de 40 jaar oude wandelrubriek Op Verkenning in één van de edities vervangen door een artikel met links naar internetfilmpjes. De reiziger moest immers zoveel mogelijk thuisblijven. Naarmate de ongestuvige houding in het OV naar de reiziger voortduurde, verschenen er meer kritische artikelen in het blad. Het OV is en blijft van iedereen, ook tijdens een pandemie, was uitgangspunt van de redactie.

Uiteraard mocht een themanummer rond het coronavirus niet ontbreken. Maar ook andere onderwerpen kwamen aan bod. Zo verscheen er een themanummer rond tarieven en artikelen over onder meer de 'overstapboete', geschiedenis van de railcatering, de Hoekse lijn en het NS Fietslab. De vaste redactie bestond in 2020 uit Martin Oudenaarden, Gerda Spaander en Sanne van Galen. Vrijwilligers Cors van den Brink, Jan Brouwers, Frances Carrière en Ineke van der Werf namen in 2020 afscheid van de redactie. Gelukkig kwam er ook versterking: Arjen Polderman en Marina van Alphen voegden zich bij de redactie. Daarnaast werkt de redactie regelmatig samen met gastauteurs en -fotografen. De eindredactie is in handen van Jaap Rodenburg (Groenvoer Communicatie). Het blad wordt opgemaakt door Ivo Sikkema en Ingeborg Seelemann (Ruparo, Amsterdam). In 2020 werd het blad voor het laatst 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).

Plenaire vergaderingen

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. De meeste themasessies worden georganiseerd door NS. Enkele themasessies worden georganiseerd door IenW of ProRail. Minimaal één beleidsmedewerker is bij elke themasessie aanwezig. Ook de directeur was bij een aantal sessies betrokken. Aan de meeste themasessies hebben ook vrijwilligers uit de Rover-expertisegroepen deelgenomen.

In 2020 waren er de volgende themasessies:

- 13 januari: Nieuw materieel (NS)
- 15 januari: Fietsen mee in de trein (NS)
- 5 februari: Bouwstenen en dilemma's werknetswerk Toekomstbeeld OV (IenW)
- 2 maart: Beleidsprioriteiten NS (IenW)
- 3 maart: Fietsen mee in de trein (NS)
- 30 april: Interieurvisie (NS)
- 28 mei: Marktordening (IenW)
- 8 juni: OV SAAL (IenW)
- 18 juni: Statische reisinformatie (NS)
- 20 juli: NS abonnementen (NS)
- 12 augustus: Acties en proposities (NS)
- 8 september: Ombouw emplacement Den Haag Centraal (ProRail)
- 23 september: Netwerkuitwerking Toekomstbeeld OV 2040 (IenW)
- 28 september: Abonnementen (NS)
- 5 november: Open toegang en Toegankelijkheid (IenW)
- 6 november: Verbeteren van de drukte informatie (NS)
- 24 november: Dienstregeling 2022 (NS)
- 3 december: Serviceverlening op de stations (NS)
- 15 december: Onderzoek aanpassingen losse treinkaartjes en proposities in relatie tot veranderend reisgedrag (NS)

N.a.v. een aantal themasessies hebben in de loop van het jaar diverse vervolgspraken plaatsgevonden voor nadere afstemming.

Adviesprocedures

Rover heeft in 2020 schriftelijke inbreng geleverd en de inbreng van de andere consumentenorganisaties in het Locov gecoördineerd voor 14 adviezen aan NS en 4 adviezen aan het ministerie van IenW. Daarnaast is er door het Locov in samenwerking met de Reizigers Advies Raad, het Rocov Noord-Holland en het Rocov Flevoland 1ongevraagd advies verstuurd aan het ministerie van IenW, de vervoerregio Amsterdam, de Provincie Noord-Holland en de Provincie Flevoland. De beleidsmedewerkers zijn hier verantwoordelijk voor geweest.

- 24 februari: Advies nieuw materieel (NS)
- 24 februari: Advies wijzigingen dienstregeling per 6 april 2020 (NS)
- 27 februari: Advies kleine aanpassingen algemene voorwaarden NS (NS)
- 10 maart: Advies Dienstregeling 2021 (NS)
- 12 maart: Advies keuze voorkeursvariant NS dienstregeling 2022 (NS)
- 15 mei: Advies wijzigingen dienstregeling per 14 juni 2020 (NS)
- 3 juli: Advies OV-SAAL (IenW)
- 10 juli: Ongevraagd advies inzake OV op en rond de Ruit van Amsterdam
- 17 juli: Advies voorgenomen ontheffingsverzoeken Dienstregeling 2021 (NS)
- 17 juli: Advies internationale tarieven 2021 (NS)
- 7 augustus: Advies wijzigingen dienstregeling per 7 september 2020 (NS)
- 21 augustus: Advies nieuw aanbod voor jongeren (NS)
- 4 september: Advies wijzigingen dienstregeling per 5 oktober 2020 (NS)
- 12 oktober: Advies tarieven 2021 (NS)
- 15 oktober: Consultatie hoofdlijnen vervoerplan 2021 (NS)
- 20 oktober: Deeladvies actualisatie vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en bijstelling prestatie-indicatoren ProRail (IenW)
- 22 oktober: Advies concessie-aanpassing in verband met Beschikbaarheidsvergoeding NS (IenW)
- 19 november: Advies actualisatie vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en bijstelling prestatie-indicatoren ProRail (IenW)
- 27 november: Advies wijzigingen tarieven en voorwaarden OV-Fiets en Fietsparkeren (NS)

Consultaties

Rover heeft in 2020 schriftelijke inbreng geleverd en de inbreng van de andere consumentenorganisaties in het Locov gecoördineerd voor 2 consultaties:

- 13 maart: Consultatie bouwstenen Toekomstbeeld OV 2040 (IenW, inbreng geleverd namens Rover)
- 30 maart: Reactie internetconsultatie lagere regelgeving publiekrechtelijke omvorming van ProRail (IenW, inbreng geleverd namens Locov)
- 6 mei: Zienswijze ontwerp tracébesluit PHS Amsterdam Centraal (IenW, inbreng geleverd namens Locov)

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 2020 zijn er door de coronacrisis geen stationsschouws geweest.

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 2020 twee keer bijeengekomen. Beide keren is gesproken over de ontwikkeling van het Toekomstbeeld OV 2040.

Vertegenwoordiging van de consumentenorganisaties in het NOVB

NOVB-bestuurlijk overleg

In verband met de corona crisis zijn er in 2020 extra vergaderingen geweest van het NOVB-bestuurlijk overleg. De directeur van Rover heeft de consumentenorganisaties vertegenwoordigd in deze bestuurlijke overleggen die 8x hebben plaatsgevonden.

Werkgroep anderhalvemeter

Sinds de uitbraak van Corona heeft Rover namens de consumentenorganisaties wekelijks geparticipeerd in de werkgroep anderhalvemeter. In deze werkgroep werden concrete maatregelen besproken en het gebruik van het OV en corona-gerelateerde incidenten gemonitord. Rover heeft via deze werkgroep en via het NOVB-bestuurlijk overleg knelpunten aangedragen die wij hebben gesignaleerd op basis van eigen analyses en op basis van klachten van reizigers. Onderwerpen die wij daarbij regelmatig hebben ingebracht zijn:

- Meer afstemming corona maatregelen van verschillende overheden en vervoerders (brief NOVB mei 2020)
- Snelle terugkeer van de buurtbus en tijdelijke alternatieven
- Aanpassing Coronadienstregeling Noord-Nederland
- Uitzondering voor de mondkapjesplicht bij medische noodzaak (uiteindelijk gerealiseerd)
- Niet invoeren van het aanmeldsysteem "trein veilig"
- Terugkeer van het fietskaartje in de kaartautomaat en terugdraaien van het fietsreserveringssysteem
- Oproep pauze mogelijkheid abonnementen
- Compensatie voor abonneementhouders
- Rover Exitplan voor de stapsgewijze terugkeer van het OV naar de normale situatie (juni 2020)
- Rover Herstelplan voor het OV (december 2020)

Koninklijk bezoek

Koning Willem-Alexander bracht vrijdagmiddag 29 mei een werkbezoek aan een vertegenwoordiging van de OV-sector op station Utrecht Centraal. Namens de reiziger schoof Rover-directeur Freek Bos aan tijdens het rondetafelgesprek. Ook was Rover met een jonge vrijwilliger en directeur vertegenwoordigd bij het Nieuwjaarsontvangst van Koning dat in het teken van het openbaar vervoer stond.

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 9 maal bijeen.

NOVB-consumentenoverleg

Vanwege de getrapte vertegenwoordiging in het directeurenoverleg is er ook een NOVB-consumentenoverleg. Dit overleg kwam dit jaar 6 maal bijeen. De directeur en beleidsmedewerker overleggen daarin met de andere consumentenorganisaties om tot inbreng in het NOVB Directeurenoverleg te komen.

De consumentenorganisaties hebben in NOVB-verband op 13 juli een advies uitgebracht over de tariefsystematiek bij introductie van in- en uitchecken met de betaalkaart in het openbaar vervoer

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 15 keer gevoerd.
- **Klankbordgroep van de werkgroep productportfolio:** In de werkgroep wordt nagedacht over mogelijke aanpassingen in het productportfolio en de afstemming hierover tussen de vervoerders. Een beleidsmedewerker van Rover neemt deel aan de klankbordgroep. In verband met de coronacrisis is deze klankbordgroep in 2020 niet bij elkaar gekomen. Wel heeft Rover bij GVB en Connexxion aandacht gevraagd voor het niet goed aansluiten van hun flexproducten op de saldo abonnementen van NS.
- **Werkgroep uitschakeling Mi-Fare:** In deze werkgroep is begin 2020 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 Share-In:** In de klankbordgroep Share-In 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 Samen Bouwen Aan Bereikbaarheid

Het MIRT Programma Samen Bouwen Aan Bereikbaarheid wordt gewerkt aan oplossingen voor de bereikbaarheidsproblemen in de Noordvleugel van de Randstad. Hierbij wordt o.a. gekeken naar uitbreidingen van het metronetwerk. De directeur van Rover heeft geparticipeerd in twee bijeenkomsten van dit programma.

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 2020 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 2020 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 2020 niet het geval.

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 2020 betrof dit de volgende activiteiten:

- **Ordering spoor:** In 2020 zijn een groot aantal onderzoeken naar de ordering van het spoor verschenen. 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

onderzoeksoptellingen, deelname aan werkconferenties en klankbordgroepen, interviews met onderzoekers en bilaterale overleggen. Zo is deelgenomen aan de klankbordgroep onderzoek ordening stations, aan een stakeholderbijeenkomst over marktordening en is met lenW een gesprek geweest over stations en de effecten van aanbesteden.

- **Mid term review:** In 2020 is de Mid Term Review van de vervoerconcessie en de beheerconcessie opgeleverd. Rover heeft hierover diverse gesprekken gevoerd met lenW. Ook zijn adviezen uitgebracht in Locov verband over aanpassingen van de vervoer- en beheerconcessie.
- **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 lenW om ervoor te zorgen dat er in dit proces geen kostbare systeemkenmerken verloren gaan. Ook is er een bijdrage geleverd in de internetconsultatie over de lagere regelgeving van de omvorming van ProRail.
- **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 spooraannekers 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, lenW, Spooraannekers, Vervoerders en Reizigersorganisaties zijn vertegenwoordigd. De beleidsmedewerker is actief betrokken bij de werkgroep “baanvakcategorisering” (5 bijeenkomsten, 2 workshops en 1 themadag).
- **Uitvoering Bestuursakkoord Fietsparkeren (UBF):** Een beleidsmedewerker vertegenwoordigt Rover in de werkgroep UBF waar de voortgang van het Bestuursakkoord Fietsparkeren wordt besproken. In 2020 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). Totaal zijn er acht verschillende bijeenkomsten bijgewoond.

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 2020 over de volgende onderwerpen een schriftelijke inbreng geleverd. Dit is verzorgd door een beleidsmedewerker:

- 30 maart: Omvorming ProRail (brief namens Rover, aanvullend op de brief namens het Locov)
- 7 april: Schriftelijke consultatie Spoor Adviescollege Stikstofproblematiek
- 30 juni: Besluit voor publiekrechtelijk afdwingbare financiële bijdragen
- 30 oktober: Emissies van kooldioxide door verkeer
- 7 november: Wijziging maximumtarieven taxivervoer 2021

Beleidsvorming en allianties

De directeur vertegenwoordigt Rover bij rondetafelgesprekken in de Tweede Kamer en bij regionale gesprekken met Provinciale staten. Rover verwoordt daarin de positie van de reiziger zoals deze ook in adviezen verwoord is. In 2020 leidde dit onder meer tot de volgende producten:

- 29 januari: Position paper OV-Drechtsteden t.b.v. hoorzitting Provinciale Staten
- 1 mei: Brief aan NOVB over intelligente opstart uit intelligente lockdown
- 12 mei: Brief aan Gemeenteraad Gilze-Rijen over gebiedsvisie stationsomgeving i.v.m. ruimtereservering spoorverdubbeling
- 27 mei: Brief aan Tweede Kamer inzake Corona over financiële steun en exitstrategie
- 4 juni: Brief aan verkiezingsprogramma commissies
- 23 juni: Brief aan Tweede Kamer over AO MIRT 25 juni 2020
- 3 september: Brief aan Tweede Kamer over Spoorordening 9 september 2020

- 7 september: Inbreng ten behoeve van rondetafelgesprek Omvorming ProRail tot ZBO 10 september
- 3 december: Presentatie Rover Herstelplan OV sector

Daarnaast zijn door verschillende Rover-afdelingen brieven verstuurd. Beleidsmedewerkers van Rover hebben hierbij op verzoek van afdelingen inhoudelijke ondersteuning geboden. Dit is o.a. gebeurd bij een zienswijze over de Regioexpres in de Achterhoek en bij het manifest “Vaart maken met andere mobiliteit” van de Rover afdelingen in de Noordvleugel van de Randstad.

Rover werkt samen met andere non-gouvernementele organisaties in de lobby voor een duurzame mobiliteitstransitie en voor investeringen in het openbaar vervoer. In 2020 was Rover deelnemer aan de volgende allianties:

- **Duurzame coalitie:** Rover werkt samen met Fietzersbond, Wandelnet, Milieudefensie, Natuur & Milieu, Longfonds en Mens en Straat samen in een coalitie voor duurzame, actieve en gezonde mobiliteit. In 2020 zijn er vanuit de coalitie i.v.m. de corona crisis geen activiteiten geweest.
- **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.

Onderzoek en publicaties

Rover voert eigen onderzoek uit om knelpunten in het openbaar vervoer te signaleren en te agenderen bij beleidsmakers. In 2020 zijn door het uitbreken van corona geen nieuwe onderzoeken gepresenteerd omdat alle aandacht van de beleidsmedewerkers nodig was voor de inzet rond de coronacrisis. In 2020 zijn wij wel doorgegaan met de inzet op de volgende thema's naar aanleiding van eerdere onderzoeken en publicaties:

- **NS Flex:** In 2020 heeft NS een groot deel van de abonnementen omgezet van reizen op saldo naar reizen op rekening. Rover heeft gedurende het jaar de ontwikkelingen gemonitord en aandacht gevraagd voor een verkeerde berekening van reiskosten bij sommige interoperabele reizen. Door NS is naar aanleiding van deze signalen een tool ontwikkeld om te voorkomen dat reizigers een combinatie van abonnementen op één kaart zet die tot deze problemen leidt. In 2020 waren er met name veel klachten van voordeelurenkaarthouders die vanaf 2021 geen korting meer krijgen in de middagspits. Rover heeft gevraagd coulant om te gaan met deze reizigers tijdens de corona crisis en succesvol gepleit voor het tijdelijk langer geldig maken van de keuzedagen.
- **Tariefintegratie:** Rover heeft in 2019 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 in het Locov. Enkele van deze voorstellen zijn ook meegenomen in het advies over de jaarlijkse tariefwijzigingen van NS. Omdat de voorstellen nog niet zijn overgenomen wordt het gesprek hierover in 2021 voortgezet, bijvoorbeeld in het kader van het Programma van Eisen voor de nieuwe hoofdrailnetconcessie.
- **Enquête Omchecken:** Een beleidsmedewerker heeft in 2019 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.

Corona

In 2020 was er vanzelfsprekend veel aandacht in ons werk voor de gevolgen van Corona op het openbaar vervoer en haar reizigers. Bij de losse onderdelen eerder in deze voortgangsrapportage is daar al het nodige over geschreven. Gezien de grote impact van Corona benoemen we hier onze inzet ook nogmaals in zijn geheel.

Toen duidelijk werd dat Corona een grote impact zou hebben op de reiziger heeft Rover aangedrongen op de mogelijkheid tot het pauzeren van abonnementen. Ook zijn we betrokken geweest bij het opstellen van het Coronaprotocol van de sector en lanceerde Rover een meldpunt voor alle positieve en negatieve ervaringen van reizigers als het gaat om corona en het OV, schreven we een exit-strategie én een herstelplan. Rover heeft zich daarnaast ingezet voor een vergoeding voor de OV-bedrijven zodat zij vervoer kunnen blijven aanbieden.

Rover heeft om de impact van Corona op de reiziger en het ov in het algemeen te verkleinen deelgenomen aan meerdere bestuurlijke overleggen binnen het NOVB, de werkgroep 1,5 meter, NOVB-directeurenoverleggen en diverse bilaterale overleggen. Specifiek voor de HRN-concessie zijn er themasessies geweest voor een nieuwe producten die beter aansluiten bij te verwachten reispatronen.

Doorkijk 2021

In 2021 verwacht Rover onder meer aandacht te besteden aan de volgende thema's:

- **Corona:** Een groot deel van de inzet van Rover zal ook in 2021 worden bepaald door de ontwikkelingen rond Corona. Zo zal besluitvorming over de beschikbaarheidsvergoeding bepalen welke dienstregelingen de vervoerders in de tweede helft van het jaar kunnen bieden. Ook zal er besluitvorming plaatsvinden over het transitieplan voor de sector. Rover heeft hiervoor middels haar eigen herstelplan pro-actief voorstellen aangedragen. Door de onzekerheden rond Corona is de inhoudelijke inzet op andere thema's onder voorbehoud. Deze onderwerpen kunnen doorschuiven op de politieke agenda of kunnen i.v.m. de beschikbare capaciteit bij Rover minder aandacht krijgen.
- **Reizen op Rekening:** In 2021 worden veel stappen van de invoering van NS Flex afgerond. Rover verwacht dat een aantal issues nog aandacht zal vragen zoals een passend aanbod voor jongeren en een alternatief voor de oude bij-abonnementen. Een beleidsmedewerker van Rover zal de introductie van NS Flex blijven monitoren.
- **Omvorming ProRail:** In 2021 wordt de besluitvorming verwacht over de omvorming van ProRail tot ZBO. Rover blijft actief betrokken bij dit dossier om de belangen van de reiziger te borgen.
- **Dienstregeling 2022:** NS is voornemens eind 2021 een grote wijziging door te voeren in de dienstregeling. Rover zal een Locov advies voorbereiden en de voorbereiding van deze nieuwe dienstregeling nauwgezet monitoren.
- **Werkzaamheden:** Er komen steeds meer grote spoorwerkzaamheden buiten de weekenden. Gezien de impact voor reizigers volgt Rover dit op de voet. Dit doen wij door ook in 2021 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).
- **Nieuwe betaalmethoden:** De ontwikkeling van nieuwe betaalmethoden zal in 2021 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.
- **Concessie:** In 2021 verschijnt het beleidsvoornemen voor de onderhandse gunning van het hoofdrailnet en het Programma van Eisen. Rover zal een Locov advies voorbereiden en in gesprek gaan met lenW en NS over verbetering van de prestatie- en informatieindicatoren.
- **Toekomstbeeld OV:** Begin 2021 is de ontwikkelagenda van het Toekomstbeeld OV 2040 verschenen. Rover wil in 2021 een positief kritische gesprekspartner zijn bij de analyse van de verschillende aangeleverde bouwstenen en het te ontwikkelen werknetwerk in aanloop naar de politieke besluitvorming door het volgende kabinet.
- **Tariefintegratie.** In 2021 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 bijeenkomsten in 2020 zijn komen te vervallen vanwege het coronavirus. Hierdoor werd het onmogelijk om bij elkaar te komen voor een scholingsmoment. Wel is er in het kader van training een webinar over nieuwe betaalmethoden gegeven, een onderwerp wat voor de Rocov's de komende jaren erg belangrijk zal zijn door de uitfasering van de OV-chipkaart in 2023.

Voor 2021 zal worden gekeken naar mogelijkheden om de bijeenkomsten fysiek of digitaal te organiseren en zal op inhoudelijke invulling worden gekeken naar nieuwe en andere opties.

Trainingen voor leden van Rocovs

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

Ook voor de trainingen gold in 2020 dat deze niet fysiek konden doorgaan. Daarom hebben we besloten om in september een groot webinar te organiseren rond nieuwe betaalmethoden. Hiervoor is een professionele organisatie ingehuurd die de beschikbaarheid heeft over een studio en website om het webinar op te volgen. In de studio vond een gesprek plaats tussen de directeur van Rover, de directeur van het Programma OV betalen en een Experience User Expert over de ontwikkelingen rond de vervanger van de OV chipkaart. Deelnemers kregen hier de meest actuele informatie over de nieuwe ontwikkelingen, de gevolgen voor de reiziger en waar rekening mee moet worden gehouden bij de invoering. Tijdens het webinar konden deelnemers vragen stellen aan twee ondersteuners, één vanuit Rover en één vanuit het Programma OV Betalen, die deze via de chat beantwoorden. Vragen die veel terugkwamen werden doorgestuurd naar de studio om aan tafel behandeld te worden. Alle Rocov's kregen toegang tot dit webinar, maar ook andere geïnteresseerden uit de sector konden deelnemen. Zo hebben bijvoorbeeld vervoerders, DOVA en Translink deelnemers geleverd. Dit resulteerde in 97 live deelnemers en 51 deelnemers die op een later moment hebben teruggekeken.

Na afloop is middels een enquête gepeild wat de reacties op het webinar waren. De deelnemers gaven een 8,2 gemiddeld aan het webinar en de sprekers. 95% gaf aan dat ze vaker zouden willen deelnemen aan webinars van Rover.

Voor 2021 wordt gekeken naar mogelijkheden om het trainingsprogramma en webinars te combineren en hiermee een meer divers programma samen te stellen.

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 2020 zijn hierdoor 9 nieuwe vrijwilligers geplaatst in verschillende afdelingen en expertisegroepen.

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. Ook in 2020 zijn deze groepen ingeschakeld door zowel de beleidsmedewerkers als de directie om mee te denken over de coronamaatregelen in het openbaar vervoer en andere belangrijke ontwikkelingen.

In 2020 is ook gestart met een content-groep binnen Rover. Deze bestaat uit twee vrijwilligers die de afdelingen actief ondersteunen bij het schrijven van berichten over hun werk. Op deze manier wordt de regionale zichtbaarheid van Rover vergroot en ziet de reiziger waar ze ons bij kunnen steunen. Daarnaast vergroot het ook de trots van afdelingen over het werk wat zij verzetten en wat er bereikt wordt. Het komende jaar zullen we actief werken aan het uitbreiden en verder professionaliseren van deze groep.

Nieuw in 2020 was het digitaal informeren van de vrijwilligers binnen Rover. Door de coronamaatregelen werden we gedwongen om veel online te gaan doen en de digitalisering van de vereniging versneld te vergroten. In mei hebben we daarvoor ons eerste eigen webinar georganiseerd waarin we de vereniging bij hebben gepraat over de coronamaatregelen en de impact op het openbaar vervoer. Hier bleek dat veel van onze vrijwilligers goed in staat zijn om via een videoconference informatie uit te wisselen en de reacties waren erg positief. Mede daardoor hebben we besloten om onze Rover-zaterdagen ook te digitaliseren en om te zetten in videobijeenkomsten. Doordat verschillende medewerkers en vrijwilligers hier presentaties gaven en discussies coördineerden is de digitale uitwisseling van informatie goed bevallen. Uiteraard wordt het persoonlijke contact tijdens bijeenkomsten gemist dus we hopen in 2021 weer op een fysieke plaats bij elkaar te kunnen komen.

In 2020 heeft de beleidsassistent de ondersteuning en versterkingsactiviteiten van de afdelingen Drechtsteden en 't Gooi voortgezet. Doordat er inmiddels nieuwe vrijwilligers actief zijn geworden kan zijn deelname aan de bijbehorende Rocovs worden afgebouwd, zoals m.i.v. 2020 in de afdeling HWGO is gebeurd. De ondersteuning concentreert zich daar nu nog vooral op het inhoudelijk voorbereiden van de Rocov vergaderingen als onderdeel van de inwerkprocedure van de vrijwilligers. De beleidsassistent is daardoor nog wel betrokken bij de interne afdelingsoverleggen maar zal ook dit op termijn gaan afbouwen. 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.

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 2020 zijn in totaal 9 van deze nieuwsbrieven verzonden. Daarnaast zijn op meerdere momenten in het jaar aparte mailings naar actieve leden gestuurd om de vereniging te betrekken bij actuele dossiers. Het ging hierbij vooral om corona-gerelateerde onderwerpen, maar ook de hoofdrailnetconcessie speelde een grote rol. Deze mailings leveren de beleidsmedewerkers waardevolle input op om adviezen en notities op te stellen.

OV- en Spoortafels

Ook in 2020 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.

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.

In 2020 is begonnen met het opstellen van een werkdocument rondom regels en richtlijnen over toegankelijk openbaar vervoer. Dit document is bedoeld voor intern gebruik binnen Rover en moet andere expertisegroepen en afdelingen helpen bij aanbestedingsprocessen en materieelontwikkelingen. Zij kunnen uit dit document halen welke regels er landelijk gelden, welke initiatieven er spelen of gespeeld hebben en welke ervaringen de leden van de expertisegroep zoal hebben opgedaan. Het document wordt na afronding regelmatig geüpdatet om nieuwe ontwikkelingen en ervaringen snel bij te werken.

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 en ProRail. In 2020 is deelgenomen aan vier sessies met de projectleiders Toegankelijkheid bij NS en ProRail. Door de regionale afdelingen, expertisegroepen en de landelijke organisatie is de beleidsassistent regelmatig geraadpleegd over toegankelijkheidszaken. Soms is dat arbeidsintensief, meestal kan worden de vraagsteller in contact worden gebracht met een deskundige binnen of buiten Rover.

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.

Doorkijk naar 2021

In 2021 zal worden gewerkt aan nieuwe vormen van ondersteuning aan de Rocov's. Door een wijziging in de subsidie is het mogelijk om niet alleen trainingen op te zetten, maar ook naar nieuwe vormen van ondersteuning te kijken. Hierin zal naar verwachting digitale informatievoorziening zoals webinars en online trainingen een rol spelen.

Binnen de afdelingsstructuur heeft het digitale vergaderen zich bewezen als een goed middel om snel informatie te delen binnen de vereniging. Het scheelt veel organisatie en de meeste leden zijn positief over deze manier van bijeenkomen. In 2021 zullen we daarom meer gebruik maken van digitale vergaderingen om actuele onderwerpen snel binnen de vereniging te bespreken.

OV Ombudsman

Interne ontwikkelingen

Koers OV ombudsman

Door de coronacrisis was het minder goed mogelijk om veel naar buiten te treden. Een optreden van de OV ombudsman over het onderwerp toegankelijkheid bij een landelijke OV dag in maart werd bijvoorbeeld geschrapt. Ook het af en toe op locatie werken bij DOVA kon door de thuiswerkregels geen doorgang vinden. Wel heeft de OV ombudsman met zijn team ervoor gekozen om goed te kijken naar de koers voor de toekomst en de manier waarop doelen gerealiseerd en gemonitord kunnen worden. Hiervoor is de planningstool OGSM aangeschaft. Een adviesbureau heeft door gesprekken met het hoofd OV ombudsman, medewerkers en relaties onder andere een sterke zwakte analyse gemaakt en in beeld gebracht waar kansen en bedreigingen liggen.

Afhandeling klachten

Het aantal klachten in 2020 bedroeg 2298. Dit zijn minder klachten dan in 2019 toen er bijna 3000 klachten werden ingediend bij de OV ombudsman. De klachtendaling is verklaarbaar, omdat in 2020 veel minder reizigers gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer in verband met de coronamaatregelen. Het grootste deel van de ingediende klachten heeft te maken met abonnementen, tarief van de reis, in- en uitchecken. De categorie die daaronder zit heeft te maken met klachten over de dienstuitvoering, te weten, vertraging, niet rijden van trein, tram, bus of metro, capaciteitsproblemen etc. In 323 van de 2998 klachten heeft de OV ombudsman bemiddeld tussen de reiziger en de vervoerder. Hiervan zijn 197 klachten succesvol afgehandeld; dat is een slagingspercentage van 61%. Het feit dat de OV ombudsman een kleine organisatie is waarbij je als klager een vaste contactpersoon hebt, waar niet gewerkt wordt met een keuzemenu en waar de medewerkers de tijd nemen voor de klager wordt erg gewaardeerd door de reizigers.

Samenwerking met vervoerders

Er is een goede samenwerking met de vervoerders. Bij alle OV-bedrijven heeft de OV ombudsman een contactpersoon, meestal op directieniveau. Daarnaast hebben de klachtenmedewerkers op het niveau van de klantenservice van OV-bedrijven een aanspreekpunt voor de bemiddeling van klachten.

Samenwerking met concessieverleners

De OV ombudsman stuurt alle concessieverleners de kwartaalrapportages van de OV ombudsman. Dit biedt hen inzicht in relevante problemen in hun concessiegebieden. Door corona was het in 2020 soms lastiger om persoonlijk kennis te maken met vertegenwoordigers van de concessieverleners op OV-gebied. De contacten die al bestaan met concessieverleners zijn waardevol. De onderwerpen waarover de OV ombudsman met concessieverleners praat zijn divers. Meestal betreft het geen individuele klacht, maar zaken die meerdere reizigers aangaan en dus collectief van belang zijn.

Samenwerking met stakeholders

De OV ombudsman heeft goede contacten met de vervoerders en concessieverleners. Daarnaast beschikt de OV ombudsman over een netwerk, waarin mensen zitten van kennissen netwerkorganisaties als DOVA, CROW. Railforum en met partijen als College voor de Rechten van de Mens, IederIn, de Nationale Ombudsman en de Geschillencommissie openbaar vervoer. De contacten met ProRail zijn dit jaar aangehaald. De OV ombudsman heeft onder andere vanwege station Hollands Spoor (sluiten van perronopgangen) en toegang tot station Hilversum (omlopen voor voetgangers) extra contact gehad met ProRail en NS. Vanwege de corona waren de contacten in het afgelopen jaar vooral telefonisch of online.

Curatorium

De OV ombudsman wordt geadviseerd en ondersteund door een curatorium. Het curatorium houdt zich bezig met de strategie van de OV ombudsman. Het curatorium heeft ook een controlerende rol over de koers van OV ombudsman. In 2020 heeft Frank van Setten het curatorium verlaten. Er is op dit moment één vacature. Het curatorium komt twee keer per jaar bij elkaar. Dit jaar zijn de overleggen met het curatorium online gehouden. Verder heeft de OV ombudsman tussentijds regelmatig contact met de voorzitter of één van de leden van het curatorium. Het curatorium bestond in 2020 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

Interne organisatie

In het eerste kwartaal vertrok één van de klachtenmedewerkers. Zij werd vervangen door een nieuwe klachtenmedewerker. In het laatste kwartaal van 2020 hebben we afscheid van deze medewerker moeten nemen omdat het aantal klachten terugliep door de coronamaatregelen. Eind 2020 bestond het team uit vijf personen: 1 klachtenmedewerker, 1 klachtenmedewerker /onderzoeker, 1 klachtencoördinator, 1 communicatieadviseur en 1 leidinggevende (OV ombudsman). Vanaf half maart is besloten om zoveel mogelijk thuis te werken. Om ervoor te zorgen dat reizigers de OV ombudsman telefonisch kunnen blijven bereiken, is dagelijks één medewerker op kantoor aanwezig. Het kantoor en enkele administratieve diensten daaromtrent deelt OV ombudsman met Rover.

Evaluatie

In 2020 is er in opdracht van het ministerie een evaluatie uitgevoerd over de OV ombudsman organisatie (voorheen OV loket) over de jaren 2016-2019. Een extern bureau heeft in een serie interviews met onze organisatie, maar vooral ook met organisaties in de brede OV sector een gedegen evaluatie uitgevoerd. Het conceptrapport was najaar 2020 gereed en zal waarschijnlijk voorjaar 2021 in definitieve vorm ook in de Tweede Kamer gebracht worden.

Trainingen en seminars

Onderstaand vindt u een overzicht van trainingen en presentaties, waar medewerkers van de OV ombudsman in 2020 aan hebben deelgenomen.

- In mei heeft één medewerker deelgenomen aan het webinar 'Stations en 1,5 meter afstand, een kwestie van goed gedrag' georganiseerd door OV Magazine.
- Op 4 juni nam Bram Hansma deel aan het online Railforum event.
- Drie medewerkers hebben in november en december meegedaan aan een training Strategy Execution coach en OGSM van Bizaline.
- In 2020 zijn met het hele team enkele strategiesessies gehouden onder begeleiding van een externe strategisch adviseur.

Rapportages

Een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van het OV ombudsman is het publiceren van kwartaalrapportages op basis van de ingediende klachten. Ook verzorgt de OV ombudsman op aanvraag klachtenoverzichten en tussenrapporten.

Kwartaalrapportage

OV ombudsman registreert alle binnengekomen klachten. Deze klachten vormen de basis voor een rapportage die vier keer per jaar uitkomt. Deze rapportage bestaat uit een beschrijving van de trends in de binnengekomen klachten van het voorgaande kwartaal, succesvolle bemiddelingen, aanbevelingen en statistieken in de vorm van tabellen. Deze tabellen laten het klachtenverloop zien, verdeeld naar vervoerder, onderwerp van de klacht, concessiegebied en vervoermiddel. De rapportage wordt breed verspreid in de mobiliteitssector en onder de media die over het OV schrijven.

Ad hoc klachtenoverzichten op aanvraag

Naast de hierboven genoemde kwartaalrapportages ontvangt OV ombudsman soms aanvragen voor specifieke rapportages. Deze ad-hoc aanvragen zijn vooral afkomstig van de media, die bijvoorbeeld over een bepaald onderwerp een artikel willen schrijven en dat willen onderbouwen met klachtvoorbeelden. Soms ontvangt OV ombudsman aanvragen van het ministerie van I&W of van stakeholders zoals concessieverleners of consumentenorganisaties. Het is mogelijk om in het systeem een selectie te maken van het onderwerp van de klacht, van een bepaalde periode, van een bepaalde vervoerder of een combinatie hiervan. Deze klachten worden aangeleverd als Excelbestand. Voordat deze rapportages/klachtenoverzichten verstuurd worden, worden ze ontdaan van persoonsgegevens. In 2020 heeft de OV ombudsman vijf verzoeken ontvangen voor dergelijke ad-hoc klachtenoverzichten, onder andere van Argos, ANWB en Iederin.

Tussenrapporten

In 2020 is de OV ombudsman begonnen met het schrijven van korte rapportages, artikelen of columns over een bepaald onderwerp tussen het verschijnen van de kwartaalrapportages door. Deze artikelen worden vaak op de website geplaatst bij 'Onder de aandacht'. Op deze manier kan de OV ombudsman aandacht vragen voor actuele zaken tussen de kwartaalrapportages door. De hoop is dat dit ook bijdraagt aan de naamsbekendheid van de OV ombudsman. In het afgelopen jaar hebben we onder andere geschreven over: trappen op Utrecht CS, de prijs van dagkaarten in het openbaar vervoer, Gevolgen coronacrisis voor het OV en Opzeggen abonnementen te ingewikkeld

Trends en resultaten

Kwartaal één

Dit kwartaal ging volledig over de gevolgen van corona. Onderwerpen die aan bod kwamen waren:

- Uitdunnen dienstregeling
- Oplopende reistijden als gevolg van verslechterde aansluitingen
- Stopzetten abonnementen
- Verlenging van vooruitbetaalde tickets

Kwartaal twee

Ook in het tweede kwartaal speelde de coronacrisis nog een grote rol. We vroegen onder andere aandacht voor de volgende onderwerpen:

- Veiligheid voor de reizigers (pre-mondkapjesplicht)
- Ingewikkeldheid van het opzeggen van abonnementen
- Station Hollands Spoor en afsluiting van kortere looproute

Kwartaal drie

In dit kwartaal stond de mondkapjesplicht centraal:

- Irritatie naar mede-reizigers door niet (correct) dragen van mondkapjes
- Gebrek aan handhaving
- Studentenreisproduct en beperkte gebruiksmogelijkheden hiervan
- Fiets in het OV en registratieverplichting

Kwartaal vier

Hier stond de nieuwe dienstregeling centraal, maar ook de invloed van corona daarop:

- Verschraving van aanbod en frequentie
- Dragen van mondkapjes in het OV, vooral bij ontheffing om medische redenen
- Behandeling ernstige klacht van reiziger in rolstoel die niet mee kon met bus
- E-tickets, keuzedagen en abonnementen

Resultaten

Restitutie misgelopen korting. Op Koningsdag kregen reizigers van Arriva en Keolis Blauwnet geen korting, terwijl ze wel een abonnement op hun chipkaart hadden staan. Beide vervoerders hadden Koningsdag niet als feestdag aangemerkt. Nadat dit duidelijk was geworden zijn de vervoerders in overleg met TLS gegaan en hebben alle reizigers het teveel betaalde bedrag teruggegeven. Reizigers werden benaderd en hoefden zelf geen contact op te nemen. De OV Ombudsman was blij met deze oplossing en vindt dat dit de nieuwe standaard moet worden in dit soort situaties.

Terugbetalen verkeerd afgeschreven saldo: Op de eerste dag na de zomervakantie had vervoerder EBS de instellingen van de incheckapparatuur niet op orde, waardoor bij studenten met een reisproduct toch saldo werd afgeschreven. EBS meldde deze fout een dag later op sociale media en riep studenten op om saldo terug te vragen. Volgens EBS was het niet mogelijk om reizigers persoonlijk te benaderen omdat deze data niet beschikbaar was. OV Ombudsman vraagt daarom aandacht voor dit probleem en wil dat de mogelijkheid om reizigers te benaderen er wel komt.

Slappende abonnementen: Een echtpaar kwam tot de conclusie dat er jaren betaald was voor abonnementen van hun kinderen, terwijl zij naar het buitenland waren verhuisd. Er bleek iets mis te zijn gegaan met de opzegging. NS bood aan om 6 maanden restitutie te geven maar het echtpaar ging hiermee niet akkoord en stapte naar de OV Ombudsman. Wij voerden aan dat de chipkaarten al sinds 2017 en 2018

verlopen waren en vonden het vreemd dat een abonnement dan nog maanden door kan lopen. NS gaf uiteindelijk 18 maanden restitutie en het echtpaar ging hiermee akkoord.

Eenzelfde soort casus kwam van een reiziger die haar GVB-abonnement had stopgezet. Ze kreeg bericht dat ze de opzegging definitief moest maken bij een automaat, maar kwam door omstandigheden pas na een tijdje hieraan toe. Het beëindigingsproduct bleek niet beschikbaar te zijn en GVB had inmiddels een nieuwe abonnementsperiode afgeschreven. In de bevestigingsmail was geen termijn genoemd dus de OV Ombudsman heeft het GVB gevraagd om mee te werken aan een oplossing. Dat is gelukt en het abonnement is stopgezet en het termijnbedrag terugbetaald. In toekomstige mails krijgen reizigers voortaan wel een termijn voor beëindiging genoemd.

Wachten op reizigers voor verbetering aansluiting: Een zorgmedewerker trok aan de bel over zijn terugreis naar Delft. Doordat de sprinter op exact hetzelfde tijdstip aankwam als de bus vertrok mistte hij dagelijks zijn aansluiting en moest een half uur wachten na een lange werkdag. EBS zag ruimte in de dienstregeling van de bus en besloot dat deze minimaal 3 minuten moet wachten op overstappers. Een voorbeeld van een flexibele instelling.

Wel betaald, geen kaartje: Een reiziger kocht bij een GVB-automaat een anonieme chipkaart met 20 euro saldo, maar deze komt niet uit de automaat. Na contact met de klantenservice gaat de reiziger, op hun advies, naar het Centraal Station om een restitutiefomulier in te vullen. De aanvraag wordt echter afgewezen en de reiziger schakelt de OV Ombudsman in. Volgens ons is het aannemelijk dat het verhaal klopt omdat de bewijzen aanwezig zijn. Het GVB is het eens met deze redenering en besluit €27,50 over te maken.

Jongerendagkaart: Een reiziger reist met een NS Jongeren Dagkaart met de trein van Keolis. Hij is niet op de hoogte dat deze dagkaart alleen bij NS geldig is omdat de gewone NS Dagkaarten bij alle vervoerders geldig is. Hij krijgt bij controle een boete en tekent bezwaar aan, welke wordt afgewezen. Door tussenkomst van de OV Ombudsman besluit Keolis toch coulanace te verlenen. Wel zijn ze ontevreden over de communicatie van NS aan reizigers, welke feedback wij terugleggen bij NS. Zij melden ons dat ze gaan onderzoeken hoe ze de communicatie kunnen aanpassen.

Statistieken 2020

In 2020 ontving OV ombudsman 2298 klachten. Het gemiddeld aantal klachten per maand bedroeg 192.

Categorie	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Boetebeleid	9	11	2	3	4	3	4	6	10	7	5	3	67
Dienstregeling	25	30	8	2	3	3	12	10	3	7	12	15	130
Dienstuitvoering	108	90	84	43	43	33	24	44	35	35	26	32	597
Informatievoorziening	6	11	0	24	5	3	6	5	2	4	7	6	79
Personeel	18	13	14	9	11	14	13	7	15	4	5	4	127
Station- en haltevoorziening	11	15	3	4	4	4	6	5	8	2	8	10	80
Veiligheid en overlast	12	10	1	5	3	5	6	4	6	1	8	6	67
Vervoermiddel	13	13	7	3	55	31	32	21	13	11	14	14	227
Voervoerbewijs	89	102	76	76	114	59	51	88	58	50	72	89	924
Totaal	291	295	195	169	242	155	154	190	150	121	157	179	2298

In bovenstaande tabel is te zien in welke categorie de klachten zijn ingedeeld. De top 3 van de klachten heeft betrekking op vervoerbewijs (40,2%), dienstuitvoering (26,0%) en vervoermiddel (9,9%). In de categorie vervoerbewijs vallen klachten over abonnementen, tariefhoogte, OV-chipkaart, in- en uitchecken. De categorie dienstuitvoering bevat klachten over vertraging, capaciteit en uitgevallen ritten. Onder de categorie vervoermiddel vallen klachten over klimaat in het vervoersmiddel, toiletten, display in het vervoermiddel en bagageruimte. In het afgelopen jaar zijn de klachten over bijvoorbeeld het dragen van een mondkapje ook onder deze categorie ingeboekt. Dat verklaart waarom het aantal klachten in deze categorie hoger is dan in andere jaren.

Dit jaarverslag is tot stand gekomen met bijdragen van actieve Rovers uit de afdelingen en werk- en expertisegroepen. 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 heeft de jaarrekening doorgenomen, besproken en op een enkel punt aandacht gevraagd voor de toelichting die was vermeld bij twee posten (beleidsontwikkeling en OV-loket). De penningmeester heeft toegezegd die toelichting aan te passen en te verduidelijken.

Verder heeft de kascommissie de facturen steekproefsgewijze gecontroleerd.

De kascommissie maakt zich zorgen over de ontwikkeling van het eigen vermogen. Blijkens de jaarrekening is hier met een bedrag van € 32.295 op ingeteerd. Er resteert nog een eigen vermogen van € 63.784. Een meevaller is dat de (reis)kosten voor de afdelingen en werkgroepen fors zijn gedaald. Een effect van het coronavirus waardoor veel digitaal is vergaderd.

De kascommissie roept het bestuur op om meer fondsen te werven. In het afgelopen jaar is al fors bezuinigd op een aantal posten in de begroting. Een van de doorgevoerde bezuinigingen is dat het blad De Reiziger in 2021 slechts vijfmaal verschijnt.

Verder doet de kascommissie de suggestie om de transitievergoedingen aan medewerkers in beeld te brengen. Dit zijn nu verborgen kosten die nu bij onverhoopt ontslag direct leidt tot een lager eigen vermogen. Ook ziet de kascommissie graag dat er een begroting voor 2021 wordt opgenomen in het financiële verslag.

Toelichting jaarrekening

Wijziging in de presentatie van de cijfers.

In 2019 is de keuze gemaakt - op voorstel van de boekhouder en de accountant en met goedkeuring van de kascommissie - om voortaan de jaarrekening anders te presenteren. Hierdoor is transparanter welke kosten Rover maakt. De verschillende projecten met aparte subsidies (Beleidsondersteuning, 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 zou wegvallen, terwijl de directe kosten wel gelijktijdig stoppen. Op de ALV van vorig jaar is dit door de penningmeester en de directeur toegelicht.

De begroting voor 2020 was echter nog opgesteld volgens de oude systematiek, waardoor de trendbreuk ook nu weer zichtbaar is. Dit is echter de laatste keer, de begroting voor 2021 is overeenkomstig de nieuwe inzichten opgesteld. Voor het goede inzicht is ook het resultaat van 2019 opgenomen.

Door de presentatiewijziging zijn er veel verschillen tussen de posten op de begroting en op de rekening. Dat maakt vergelijken dus wat moeilijker, maar omdat het alleen een andere manier van presenteren betreft, heeft dat geen gevolg voor het resultaat (de financiële uitkomst van het boekjaar)

Verklaring van het resultaat

Het resultaat is helaas slechter dan begroot: minus € 32.295 in plaats van € 0. Alle inspanningen waren erop gericht om de "0" te houden. Zo is er het afgelopen jaar met de hand op de knip geleefd en zijn alle uitgaven tot een minimum beperkt. Enigszins paradoxaal heeft de Coronacrisis voor een positieve bijdrage aan de financiën gezorgd doordat bijvoorbeeld reiskosten zijn uitgespaard.

Desondanks is het financiële resultaat minder dan begroot. Daar zijn twee grote oorzaken voor te vinden:

(1) De OV Ombudsman heeft in 2020 een fors lagere omzet gecreëerd doordat de hoeveelheid werk is

afgenomen, nl € 182.027 in plaats van de begrote € 240.000. Als gevolg van de coronacrisis is er zoal bekend extreem minder met het OV gereisd en zijn er navenant fors minder klachten binnengekomen bij de OV Ombudsman. Daarom zijn de personeelskosten ook afgeschaald. En dit heeft weer onvoorziene gevolgen voor de bestedingsruimte van Rover gehad, als uitvloeisel van de subsidiesystematiek die het rijk hanteert. In de subsidievoorwaarden is opgenomen dat Rover een toeslag mag rekenen van 25% op de personeelskosten van OV Ombudsman ter dekking van de huisvestings- en organisatiekosten. Deze toeslag mag worden behandeld als forfait (dat wil in dit geval zeggen dat niet elke kostenpost afzonderlijk verantwoord hoeft te worden) en stroomt daarmee direct in op de vrij besteedbare middelen van Rover. Door de lagere personeelskosten bij de OV Ombudsman is het forfait derhalve ook lager. Ten opzichte van 2019 betreft het een daling van € 13.000. Deze getallen zijn niet 1-op-1 af te leiden uit de begrotings- en resultaatposten. U kunt ze terugvinden door de rij 'waarvan forfait' het resultaat 2019 met het resultaat 2020 te vergelijken.

(2) In 2019 hebben we afscheid moeten nemen van een medewerker. De transitiekosten die met het ontslag gepaard gaan, bleken later niet-subsidiabel te zijn. Om een reeds vastgestelde en goedgekeurde rekening voor 2019 niet achteraf open te breken, hebben we met instemming van de boekhouder en de kascontrolecommissie deze extra personele kosten ad € 17.000 ten laste van het verslagjaar 2020 gebracht. Daardoor drukt deze eenmalige post het resultaat extra. Zonder deze bijzondere post zou het resultaat voor 2020 op afgerond minus € 15.000 zijn uitgekomen. En zonder de bovengemelde tegenvaller bij de OV Ombudsman zou er sprake geweest zijn van een tekort van € 2.000.

Dit alles neemt niet weg dat het verenigingsvermogen in 2020 wederom is afgenomen, van € 96.079 tot €

63.784. Onnodig te zeggen dat deze ontwikkeling het bestuur grote zorgen baart. Het bestuur en het bureau getroosten zich grote inspanningen om voor 2021 beter uit de bus te komen.

Staat van baten en lasten

Baten	Resultaat 2020	Begroting 2020	Resultaat 2019	Begroting 2021
Subsidie OVO				
Waarvan personeelskosten	182.027	240.000	234.060	243.000
Waarvan forfait	45.507	110.000	58.515	59.000
Waarvan Projectkosten	29.713		32.916	53.000
Subsidie Beleid				
Waarvan personeelskosten	188.295	170.000	201.707	205.000
Waarvan forfait	47.074	80.000	50.427	51.000
Waarvan Projectkosten	21.062		8.712	15.000
Contributie+giften	164.752	160.000	160.713	160.000
Overig	6.012	33.000	7.131	4.000
Wandelgids	1.593	0	4.750	-
	686.035	793.000	758.931	790.000
Lasten				
P-kosten algemeen	96.288	70.000	116.283	107.000
Huisvesting	47.244	10.000	49.568	47.000
Organisatie	41.706	9.000	44.075	43.000
Bestuur	3.141	5.000	6.477	4.000
De Reiziger	39.940	44.000	48.491	38.000
PR+Com	42.068	37.000	43.947	42.800
Afdelingen+werk	2.663	9.000	10.243	9.000
Ieden- + fonds	24.183	9.000	24.692	4.000
Project OV Ombudsman				
Waarvan personeelskosten	182.027	240.000	234.060	243.000
Waarvan projectkosten	29.713	110.000	32.916	53.000
project beleid				
Waarvan personeelskosten	188.295	170.000	201.707	205.000
Waarvan projectkosten	21.062	80.000	8.712	15.000
Overig		-	776	
	718.330	793.000	761.586	810.800
Resultaat	-32.295	0	-2.655	-20.800

Het resultaat wordt gedekt door af te schrijven van de reserve. De reserve neemt daarmee af van 97.700 naar 65.405.

De balans per 31/12/2020 is te vinden op de volgende pagina.

Balans

		31-dec-20		31-dec-19	
ACTIVA		€	€	€	€
Materiele vaste activa			9.305		13.578
Vlottende activa					
<i>vorderingen</i>					
<i>Handelsdebiteuren</i>		581		303	
<i>Overige vorderingen</i>		28.411		19.796	
			28.992		20.099
liquide middelen			207.719		201.328
Totaal activazijde			246.016		235.005
PASSIVA					
Eigen vermogen					
Verenigingsvermogen		63.784		96.079	
Bestemmingsfondsen		1.621		1.621	
			65.405		97.700
Kortlopende Schulden					
<i>Schulden aan leveranciers</i>		2.037		16.327	
<i>Belastingen en premies s,v,</i>		10.997		12.160	
<i>Overigens schulden</i>		167.577		108.818	
			180.611		137.305
Totaal passivazijde			246.016		235.005



Verkiezingen

5. Verkiezingen

A. Bestuur

Bestuursleden worden telkens voor 2 jaren benoemd of herbenoemd. Dit jaar lopen de bestuurstermijnen van een aantal bestuursleden af:

- Ton Ettema heeft besloten zich niet voor een vierde termijn beschikbaar te stellen. Hij blijft actief voor Rover, met name in Fryslân.
- Hans Ende, Willem Benschop, Marinus de Jong en Blanca de Louw zijn herkiesbaar voor een nieuwe termijn.

Ter aanvulling van het bestuur zijn er drie kandidaten: Deodaat Boer, Janneke van Kesteren en Olga Teule. Zij stellen zich hieronder voor. Het bestuur stelt voor hen alle drie te benoemen. Dat betekent een uitbreiding van 7 naar 9 bestuurders. Daarvoor hebben we als motieven:

- Door benoeming van deze drie kandidaten kunnen we een stap zetten naar een veelzijdiger samenstelling van het bestuur.
- We hebben behoefte aan meer kennis, bijvoorbeeld van ledenwerving, fondsenwerving en marketing, en een breder en sterker netwerk met bedrijven en belangenorganisaties. Juist deze expertises zien we bij de nieuwe kandidaten.

We willen als leden van het bestuur beter contact onderhouden met Rovers die in de regio's actief zijn

Het bestuur stelt voor:

- Deodaat Boer, Janneke van Kesteren en Olga Teule te benoemen tot bestuurslid
- Willem Benschop, Hans Ende, Marinus de Jong en Blanca de Louw te herbenoemen als bestuurslid

Na besluitvorming conform voorstel zal het bestuur in het verenigingsjaar 2021-2022 bestaan uit onderstaande personen:

Saskia Kluit	benoemd als voorzitter	Sinds 2020, eerste termijn
Willem Benschop		Sinds 2017, derde termijn
Walter Etty		Sinds 2018, derde termijn
Hans Ende		Sinds 2015, vierde termijn
Marinus de Jong		Sinds 2017, derde termijn
Blanca de Louw		Sinds 2019, tweede termijn
Deodaat Boer		Sinds 2021, eerste termijn
Janneke van Kesteren		Sinds 2021, eerste termijn
Olga Teule		Sinds 2021, eerste termijn

*Het bestuur wijst uit zijn midden een penningmeester en secretaris aan. Willem Benschop vervult de rol van penningmeester is voornemens daarmee door te gaan. Hans Ende legt zijn rol als secretaris neer en het bestuur kiest een nieuwe secretaris in de eerstvolgende bestuursvergadering.

Voorstellen Deodaat Boer

Hallo allemaal, ik ben Deodaat Boer. Vader van 3 kinderen en woonachtig in Ermelo. Sinds 1 november vorig jaar ben ik werkzaam bij Cycledata en houd me bezig met mobiliteitsdata en innovatie. Voor Cycledata heb ik 2,5 jaar bij de Fietzersbond gewerkt als relatiemanager en was veel in contact met bedrijven en (lokale) overheden. De 15 jaar daarvoor heb ik bij diverse goede doelen gewerkt in de major donor fondsenwerving, ook in de rol als consultant. Met mijn 'fietservaring' zie ik veel mogelijkheden in de combinatie met OV, maar wil ook veel bijdragen op het gebied van marketing en fondsenwerving.

Voorstellen Janneke van Kesteren

Mijn naam is Janneke van Kesteren. Ik ben 38 jaar en moeder van twee basisschoolkinderen, we wonen in Soesterberg. Al ruim vijftien werk ik als communicatieadviseur en marketeer, voor zowel de non-profit sector als voor commerciële partijen. Tien jaar geleden ben ik bij WWAV terecht gekomen, een creatief marketing- en communicatiebureau voor non profits. Daar is mijn vuurtje voor goede doelen

aangewakkerd. Sinds 2014 werk ik als zelfstandige op het gebied van marketing, communicatie en fondsenwerver voor goede doelen zoals Alzheimer Nederland, het Ouderenfonds en Stichting Proefdiervrij. Al sinds ik een klein meisje ben, heeft de natuur, duurzaamheid en goed doen voor mens en milieu mijn interesse. Het bestuur van Rover lijkt mij een mooie plek om mijn ervaring als fondsenwerver en marketeer te combineren met duurzaam vervoer. Ik hoop Rover een goede steun in de rug te geven bij het werven van leden en donaties!

Voorstellen Olga Teule

Mijn naam is Olga Teule. Ik ben 49 jaar, getrouwd met Jurre en heb twee tienerzonen. We wonen in Rotterdam, waar ik 25 jaar geleden ben afgestudeerd als vervoerseconoom aan de Erasmus Universiteit. Sindsdien ben ik altijd in de verkeerssector werkzaam geweest als adviseur en manager: circa 10 jaar bij het ministerie van V&W/VROM/I&W, 10 jaar bij adviesbureaus (waaronder verkeerskundig adviesbureau Goudappel), en de laatste 5 jaar bij bouwbedrijven. Momenteel ben ik projectmanager Circulaire Weg bij Dura Vermeer, een programma waarin we het concept "Infrastructure As A Service" via een aantal pilots concreet maken. Mijn affiniteit met verkeer & vervoer strekt zich zeker ook uit naar het openbaar vervoer. Zo was ik in mijn vorige functie als teamleider verkeer verantwoordelijk om de verkeershinder tijdens de aanleg van infrastructuurprojecten te beperken, bijvoorbeeld bij de aanleg van de HOV lijn in Aalsmeer en van de Uithoornlijn. Bovendien ben ik ervaringsdeskundige, want ik reis veel en graag met het OV. Door mijn ervaring heb ik een brede blik en een groot netwerk. Daar wil ik het bestuur en de vereniging Rover graag verder mee versterken!

B. Kascommissie

Conform de statuten geldt voor de kascommissie dat de ALV ieder jaar de leden benoemt en dat deze leden een maximale zittingsduur van vier jaar hebben. Evert Wasch (2017) is aftredend. Willy Seetz (2019) is opnieuw benoembaar. Adrie Spruit stelt zichzelf verkiesbaar als nieuw lid van de kascommissie. Kees van Ramshorst is plaatsvervangend lid sinds 2017 en ook verkiesbaar.

Het bestuur stelt voor om Willy Seetz en Adrie Spruit te benoemen als lid en Kees van Ramshorst als plaatsvervangend lid

C. Geschillencommissie

Voor de leden van de geschillencommissie geldt dat de leden jaarlijks worden benoemd met een maximale termijn van acht jaar. Rogier Zelle (sinds 2013), René Coveen (sinds 2018) en Floris Wagenaar (sinds 2019) zijn opnieuw verkiesbaar als lid. Liesbeth Alferink is wederom bereid om zich verkiesbaar te stellen als plaatsvervangend lid.

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