

# CONCEPT-VERSLAG VERGADERING REIZIGERS ADVIES RAAD VAN DE VERVOERREGIO AMSTERDAM

*Datum* : 24 januari 2019

*Opgesteld door* : J. van den Heuvel – Allround Office Management BV

*Aanwezig*: R. Schoonveld (voorzitter), N. Ensing (secretaris); **ROVER**: M. van Engelshoven-Huls, T. Kuhlman, M. Waalewijn, F. de Roode; **Vereniging Stadsvervoerbelang (SV)**: R. Visser, T. Tollenaar, R. de Vrieze; **Cliëntenbelang Amsterdam (CB)**: L. Hendriksen; **Fietsersbond (FB)**: R. Ambags, J. Rikveld; **Ouderenorganisatie**: A. Wiertz; **Burgerplatform Zaanstad (BPZ)**: A. Goudsmit; **LVB/ASVA**: I. Boudrie, G. Bleumer.

Voor agendapunt 1 en 2: R. de Vries en P. Wortel (CXX)

Voor agendapunt 3: L. van Trigt (EBS)

Voor agendapunt 4: N. van Paridon (VRA)

*Afwezig*: H. Miedema, C. Schmit

## **Opening**

De voorzitter, dhr Schoonveld, opent de eerste vergadering van 2019 en heet iedereen hartelijk welkom, in het bijzonder Annemieke Goudsmit die voor Burgerplatform Zaanstad Gerard Balke opvolgt en Pauline Wortel, de nieuwe accountmanager voor Amstelland-Meerlanden en Zaanstreek van CXX. Beiden stellen zich voor.

## **Mededelingen**

- De heren Miedema en Schmit hebben zich afgemeld.
- Clive Ceder (VRA) is de nieuwe concessiebeheerder voor Amstelland-Meerlanden. Hij was aanwezig bij het consumentenplatform maar is voor de plenaire vergadering verhinderd.

## **Vaststellen van de agenda**

Agendapunt 4 wordt behandeld na punt 2. De agenda wordt verder ongewijzigd vastgesteld.

## **Concessiegebied Amstelland-Meerlanden**

### **1. Consumentenplatform**

Aan de orde kwamen de volgende onderwerpen: R-netcampagne en een toelichting op de uitkomst van de klantenbarometer die voortaan eens per kwartaal zal worden uitgevoerd. De gemiddelde waardering is 7,3 en dat is landelijk gezien een bovengemiddeld score.

## **Concessiegebied Amstelland-Meerlanden en Zaanstreek**

### **2. Marketingplannen AML/ZS**

Het marketingplan is toegezonden, dhr De Vries geeft een toelichting. Hoewel voor verschillende concessies, komen beide plannen overeen. CXX richt zich op diverse doelgroepen: vaste reizigers (forensen), mensen die sociaal recreatief reizen en toeristen. Het plan stelt het bedrijf in staat reizigersaantallen en opbrengsten te meten en aan de hand daarvan te kijken hoe klanten beter bediend kunnen worden. In AML is altijd veel aandacht voor toerisme, in 2018 zijn rond 700 duizend tickets (ATT, ARTT, HTT) verkocht. Over niet al te lange tijd kunnen reizigers met creditcard of pinpas betalen en zal deze kaartverkoop afnemen. Speerpunten staan verder in het marketingplan.

## **Vragen en opmerkingen**

Rover merkt op dat het plan niet eenvoudig leesbaar is. Volgens CXX is het bedoeld voor de VRA en voor intern gebruik. Het is inside information en het voert te ver om het plan op de website te zetten. Op de vraag van SVB over het niet in- en uitchecken van passagiers vanaf Schiphol zegt CXX dat sinds 2017 KLM-personeel een app heeft met een JAS (gratis Jaarabonnement Schiphol) die geactiveerd en weer uitgezet dient te worden voor en na de rit. De 15.000 KLM-ers zijn dan niet meer zichtbaar bij de in- en uitchecks waardoor het lijkt of ze zwartrijden. Voor het traject buiten het Schipholgebied moeten ze in dezelfde app een apart vervoersbewijs kopen. Wanneer ze dat nalaten worden ze beboet. Om misbruik te voorkomen wordt sinds december €4 borg gevraagd bij inchecken met het JAS. Over lijnen in Amstelveen zegt CXX samen met GVB (51,55) in februari een campagne te starten met een probeerkaartje voor AML

en het GVB-netwerk waarmee de hele dag gereisd kan worden. Informatie hierover verschijnt onder meer op social media, in lokale kranten en middels folders in voertuigen. CXX heeft net als GVB een website amsteveenlijn.nl. Reisbewegingen zijn niet te voorspellen. De FB ziet dat in het plan voor de Zaanstreek veel aandacht wordt besteed aan de toerist en vermoedt een disbalans ten opzichte van de reguliere OV-gebruiker, het aandeel in kilometers is slechts 2%. CXX legt uit dat de reguliere reiziger geïnformeerd wordt via de bestaande communicatiemiddelen. Het benaderen van toeristen vergt een grotere inspanning en samenwerking met partners als EBS, ook omdat toeristen relatief meer betalen voor een ticket. Cijfers over Zaanstreek heeft dhr De Vries niet paraat maar in AML wordt 10% van de opbrengsten gegenereerd door toeristen op lijn 397, tussen Schiphol en Leidseplein. In Zaanstreek is de Zaanse Schans de grootste attractie. Hoewel de bus voor de ingang stopt, heeft CXX concurrentie van de trein vanwege het station met de naam Zaanse Schans. BPZ vraagt naar de communicatie tijdens werkzaamheden in de Zaanstreek. CXX zegt vooraf te zullen communiceren over omleidingen tijdens werkzaamheden (8 weken) bij de Binding in Koog a/d Zaan. Daarna volgt een campagne met een probeerkaartje zodat reizigers weten dat ze weer van de bus gebruik kunnen maken. Kosten worden gecompenseerd. De voorzitter stelt vast dat de RAR instemt met de marketingplannen, met in achtname van de opmerking dat er ook aandacht moet zijn voor reguliere reizigers.

### **Concessiegebied Waterland**

#### **3. Marketingplan WL**

Het marketingplan is meegestuurd en de RAR vindt het helder en goed leesbaar. Mw Van Trigt wijst op de splitsing tussen marketingactiviteiten voor toeristen en overige reizigers, scholieren en forensen. De jaarplanning volgt nog.

#### **Vragen en opmerking**

De FB vraagt naar de verhouding tussen inkomsten uit toerisme en uit gebruik door reguliere reizigers. Tevens wordt opgemerkt dat er nog altijd veel promotie is om reizigers naar station Noord te krijgen terwijl de voorkeur uitgaat naar CS, 55% reizigers en in het weekend 60%. Mw Van Trigt heeft geen exacte cijfers paraat maar weet dat de toeristenstroom blijft groeien. EBS heeft last van de Hop-on/Hop-off bussen die een ontheffing op haltes hebben gekregen. Samen met CXX wordt gewerkt aan oplossingen en wordt samengewerkt met de Markenexpress. De meeste inkomsten komen van reguliere reizigers en daar gaat een groot deel van het marketingbudget naartoe. Over Noord zegt ze dat op reisapps nu nog vooral CS wordt aangegeven omdat EBS-lijnen niet goed aansluiten op de NZ-lijn. Met het nieuwe vervoersplan komt daar verandering in. Dan zullen mensen vaker via Noord reizen en bussen minder vol zijn. Op dit moment reist 58% via Noord, behalve in het weekend. Rover vraagt of het klopt dat EBS veel verdient aan het ATT-ticket. Mw Van Trigt legt uit dat de meeste toeristen het kaartje niet helemaal opgebruiken. De voorzitter constateert dat de RAR instemt met het plan

### **Vervoerregio Amsterdam**

#### **4. Begroting VRA**

De secretaris deelt een hand-out uit. Omdat dhr Wijma (hoofd financiën) is verhinderd geeft dhr Van Paridon (adjunct-directeur) in zijn plaats een toelichting op de Programmabegroting 2019-2028. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan het verzoek van de RAR om meer zicht te verkrijgen op in- en uitkomsten van de VRA. Het meerjarenoverzicht voor 10 jaar is gemaakt op verzoek van de regioraad en de rekencommissie. De financiële positie van de VRA is minder ruim dan een aantal jaar geleden terwijl anderzijds veel subsidieaanvragen binnenkomen voor OV (trams en metro's) en renovatie (metronetwerk en stations). In het schema zijn in kleur alle uitgaven weergegeven, ook nog niet beschikte projecten. Met oranje worden de inkomsten vanuit het Rijk aangegeven (BRU-gelden en bijdragen voor extra projecten als de Amstelveenlijn). Sommige uitgaven (donkerblauw) zijn verplicht tot 2021, daarna wordt alsnog een budget beschikbaar gesteld maar is het niet meer verplicht. De donkerblauwe lijn geeft het BDU-saldo aan, het saldo van niet uitgegeven middelen. Omdat er nog projecten aan zullen komen zal de nu nog stijgende lijn in de toekomst afvlakken. Uitgaven voor een jaar mogen pas worden gedaan als de regioraad ermee akkoord is. De begroting moet tevens langs de 15 samenwerkende gemeenten.

De grootste uitgaven, meer dan een kwart, zijn voor beheer en onderhoud en vervanging van tram- en metro-infrastructuur (groene en gele blokjes op de grafiek). Hoe meer eraan wordt uitgegeven, hoe minder over is voor andere posten. De RAR, maar ook de raad, heeft nog nooit vragen gesteld over deze uitgaven. Dhr Van Paridon vraagt de RAR dit kritisch te volgen. De aanleg van de NZ-lijn is door het Rijk en de

gemeente betaald. Beheer en onderhoud is voor de VRA. Het principe is dat de VRA alles betaald tenzij anders is afgesproken, de inkomsten (bijvoorbeeld reclames opabri's) zijn voor de gemeente Amsterdam als eigenaar.

De exploitatie-uitgaven voor de 4 concessiegebieden en uitgaven voor beheer en onderhoud staan op de 2<sup>e</sup> sheet. De uitgaven voor de concessie Amsterdam gaan eerder onder 0 dan in de grafiek staat aangegeven. VRA subsidieert de onrendabele top van een vervoerder, hoe meer reizigers betalen hoe minder de VRA betaalt. Reizigersaantallen en -inkomsten van het GVB groeien jaarlijks aanzienlijk. Daarnaast is het GVB een bedrijf zonder kapitaallasten en heeft de VRA alle activa (materieel) betaald. Over ongeveer een jaar hebben reizigers alle kosten betaald, gaat het GVB aan de VRA betalen, wordt het vrijgevalen geld contractueel deels afgeroomd en bepaalt de politiek vervolgens wat daarmee gebeurt.

Algemeen gesteld zijn de uitgaven in relatie voor wat geboden wordt heel hoog, ook in andere steden. Binnenkort verschijnt een vergelijkend rapport over onderhoud en beheer van het OV in Den Haag, Rotterdam en Amsterdam. Dhr Van Paridon raadt de RAR aan naast de rapportages over de exploitatie ook bij vervoerders de kwartaalrapportages over beheer en onderhoud op te vragen en die te bestuderen. De voorzitter stelt voor bij het eerstvolgende CP van GVB beide rapportages op te vragen. De begroting van de VRA is openbaar.

### ***Vragen en opmerkingen***

Op de vraag van Rover over subsidie en opbrengsten van GVB zegt dhr Van Paridon dat de subsidie in de loop der jaren afneemt maar de totale inkomsten niet. BPZ vraagt waar in de begroting de toegankelijkheid is opgenomen. Dhr Van Paridon zegt dat de aanpassing van haltes wordt betaald vanuit de posten voor infrastructuur (bovenste kolommen).

### **Overige onderwerpen**

#### **5. Jaarplan 2019**

Het uitgangspunt van het jaarplan is prioriteiten te stellen aan onderwerpen naast de standaard advisering op vervoerplannen en dienstregelingen. Voorheen werd een jaarplanner gebruikt maar kwam de RAR aan veel onderwerpen niet toe. Een kerntaak is in beeld krijgen van wat aan de orde is bij de achterban en mensen op straat. Bovendien dienen ontwikkelingen in de komende jaren bekeken te worden. Aanpak en organisatie moeten nog besproken worden. Bij de heidag stelde begeleider, Jan Anne van Dijk, dat de RAR ervoor moet zorgen dat de stem van de reiziger wordt gehoord. Leden zitten niet voor zichzelf in de RAR maar voor de mensen die zij vertegenwoordigen. De discussie over representativiteit speelt daarbij een rol. De poging van de voorzitter om contact te leggen met het D66-raadslid, Jan-Bert Vroege, die hierover een motie had ingediend is nog niet gelukt.

Verder acht de voorzitter het belangrijk dat de RAR vaker de straat op gaat om te kijken wat speelt. Ook de leden van de moederorganisaties moeten goed worden geraadpleegd. Er zal gerichter gekeken moeten worden naar de klantenbarometer en andere klantoordelen en klachtenoverzichten zodat die bij CP's op tafel gelegd kunnen worden. Een ander middel om reizigers te bereiken is social media, Facebook en Instagram. Overleg met vervoerders en overheden moet blijven plaatsvinden om problemen te agenderen en vragen te stellen maar de RAR zou tevens wat vaker zelf onderzoek kunnen doen.

In het jaarplan staat verder wat de RAR te doen staat in 2019 en is een vergaderschema opgenomen. Binnenkort vindt een gesprek plaats met Douwe Tiemersma over onder meer de financiering. Aan de orde komen ook de behoefte aan meer ondersteuning, de communicatie van de RAR en budget daarvoor.

### ***Vragen en opmerkingen***

Rover noemt het jaarplan wat ambitieus omdat het aantal uren dat RAR-leden te besteden hebben maar beperkt is. Het betrekken van andere groepen reizigers zou kunnen via themabijeenkomsten en het uitnodigen van vertegenwoordigers van bijvoorbeeld schoolbesturen en organisaties die de belangen behartigen van ondernemers in het toerisme. De RAR zou, ook in het licht van de oproep van de dhr Van Paridon, meer aandacht kunnen besteden aan beheer en onderhoud van infrastructuur en invloed moeten uitoefenen op de bouw van nieuwe stations. Als de achterban wordt opgezocht moet dat op de juiste momenten gedaan worden. Voor de nieuwe concessie Zaanstreek-Waterland is er het probleem dat opgehaalde informatie nog niet met vervoerders gedeeld kan worden omdat die dan nog middenin het aanbestedingstraject zitten, de VRA is dan de enige gesprekspartner. Mogelijk kan de klankbordgroep gevoed worden met informatie vanuit reizigers. Op de vraag van de ASVA over social media bevestigt de voorzitter

dat iemand moet worden aangetrokken voor de hele communicatie van de RAR, zowel om na elke vergaderingen berichten uit te sturen als om input op te halen bij reizigers. De Ouderenorganisatie zegt jongeren te kunnen mobiliseren voor als het gaat om de advisering op plannen voor de Zaanstreek. BPZ stelt voor eigen enquêtes te maken die onder andere op scholen kunnen worden uitgezet. Het lijkt de FB zinvol om in april iemand van bureau Zuidas een presentatie te laten geven over de ontwikkelingen met nadruk op OV. Bij het in contact treden met reizigers zet de FB vraagtekens: hoe pak je dat aan, hoeveel tijd en energie gaat erin zitten en hoeveel respons zal er komen? Beter is het om invloed uit te oefenen via de klankbordgroep (Zaanstreek-Waterland). De achterban van de FB is niet groot, interesse in het OV is er alleen waar het gaat om ketenmobiliteit. Een belangrijk item is de aansluiting van het OV op snelgroeiende nieuwe woonwijken. De secretaris stuurt een recent rapport over stedelijke ontwikkeling. CB heeft waardering voor de in het plan neergelegde ambitie. Toch moet de RAR zich beperken en zich concentreren op zaken die reizigers echt raken (nieuwe infrastructuur en nieuwe dienstregelingen). Hoewel het de meest directe vorm is vindt CB het niet realistisch te verwachten dat RAR-leden de straat op gaan, tenzij gekoppeld aan nieuwe infrastructuur (nieuwe lijn of keuze tussen bus- of tramlijn). Reëler is het de kennis te gebruiken van vertegenwoordigers van organisaties die in de RAR zitting hebben. Verder dient er geld te komen voor het beheren van een goede voor reizigers herkenbare en actuele website en sociale media, gericht op de doelgroep en op de politiek. SVB wil meer weten over de subsidies die vervoerbedrijven ontvangen. Verder moet naast dat de stem van de reiziger gehoord moet worden, de VRA en vervoerders ook luisteren naar die stem. Bovendien worden in de huidige RAR weldegelijk de reizigers vertegenwoordigd, ook forenzen. Ook zou de RAR meer aandacht moeten besteden aan hoe de infrastructuur wordt gebouwd, bijvoorbeeld de rails en wissels bij de Uithoorn/Amstelveenlijn en het aantal lijnen naar de Zuidas.

De voorzitter erkent dat het plan op sommige punten ambitieus is. De aankomende concessieverlening Zaanstreek-Waterland kan als proeftuin dienen om te proberen met meer groepen reizigers in contact te komen, onder andere met behulp van sociale media. De website is helaas nog niet klaar. Naast belangenorganisaties is het creatiever om reizigers direct te benaderen. Rondom het onderwerp Zuidas kan geregeld worden dat een vergadering op locatie plaatsvindt. Over de opmerking over de stem van de reiziger zegt de voorzitter dat de RAR er vooral voor moet zorgen dat die gehoord wordt, hoe de ander partij reageert is afhankelijk van de manier van benaderen. Rover biedt trainingen in beïnvloeden en netwerken. De RAR moet niet te veel op de stoel van de vervoerder of de VRA gaan zitten, nadenken over mogelijke oplossingen is wel handig. Het plan wordt verder uitgewerkt. In maart vindt de vergadering in Purmerend of Zaanstad plaats, eventueel in combinatie met een excursie.

## 6. Werkgroepen 2019

Concessiegebied Amsterdam: op de lijst ontbreekt dhr Van Engelshoven-Hulst.

Concessiegebied Zaanstreek-Waterland: deelnemers aan de klankbordgroep van de VRA voor de aanbesteding en het PvE zijn dezelfde als de werkgroepleden, mw Goudsmit wordt toegevoegd wanneer officieel benoemd.

Eigendom en beheer: de werkgroep houdt in de gaten wanneer kwartaalrapportages van GVB verschijnen, zoals voorgesteld door dhr Van Paridon. De secretaris vraagt het op.

Zuidasdok: de projectleider zal de werkgroep begeleiden bij de ontwikkelingen.

Concessiegebied AML/Realisatie Amstelveenlijn: projectbureau Amstelveenlijn heeft verzocht een schouw te houden bij de tijdelijke halte van lijn 5 bij de Biesbos. Deelnemers zijn de heren Hendriksen, Tollenaar, Waalewijn en de voorzitter.

Infrastructuur: de werkgroep heeft een aantal punten geïnventariseerd om bij het CP van het GVB in te brengen, er is een voorlopig verlag geschreven. De VRA had aangegeven niet over infrastructuur te gaan. Vandaag is echter bij monde van dhr Van Paridon gebleken dat er juist een groot deel van het budget aan wordt uitgegeven. VRA is hier projectbeleider, niet de projectleider, dit is de Gemeente Amsterdam. Daarnaast is de vraag gesteld in hoeverre de RAR zich behalve met toekomstige grote ontwikkelingen ook met bijzaken als een bepaald type wissel moet bezighouden. De vraag zal behandeld worden bij de eerstvolgende heidag.

## 7. Conceptvoorstel input GVB 2020

Het voorstel is meegestuurd. Het punt over het nachtnet zou in de tekst meer nadruk moeten hebben. Verder kunnen geen verbeterpunten worden genoemd omdat het GVB eerst moet beargumenteren waarom er weinig gebruik wordt gemaakt van het nachtnet. In het overleg met GVB kunnen voorstellen worden besproken met betrekking tot de prijsstelling. Over de inzet van oud minder toegankelijk materieel op lijn 19 heeft GVB eerder een voor de RAR bevredigende verklaring gegeven. De RAR stemt in met het voorstel met in achtneming van de gedane wijzigingen.

## 8. Concept verslag 20 december 2018

Er zijn geen opmerkingen. Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

## 9. Rondvraag en sluiting

- Dhr Hendriksen vraagt of er belangstellenden zijn voor de laatste rit op 2 maart van de Amstelveenlijn die na 29 jaar in zijn huidige vorm ophoudt te bestaan.
- Dhr Ambags wil graag een verslag van de schouw op station Noord. Mw Boudrie zal dit verzorgen, er zal een kopie worden verzonden naar het GVB. Verder vraagt hij om een actuele ledenlijst. Namens de FB wil hij weten wat het beleid is voor het meenemen van vouwfietsen in het OV en wie dat beleid bepaalt. Volgens de voorzitter staat het in de voorwaarden van het GVB.
- Mw Wiertz zegt blij te zijn dat RAR-leden hebben meegeschoofd in het gebied rond de Cornelis Oudshoornstraat om loopafstanden van lijn 21 te ervaren. Ze vindt het nog steeds jammer dat maatregelen niet worden teruggedraaid terwijl de tijdswinst slechts 3-5 minuten is en er bij het eindpunt vaak 2 bussen staan te wachten. Hoewel er door GVB en VRA al over besloten is, stelt de voorzitter voor er nogmaals naar te kijken.
- Dhr Waalwijk merkt op het vervelend te vinden dat stukken binnenkort niet meer op papier verzonden worden, hij heeft geen laptop of tablet. De voorzitter zegt dat zolang de website nog niet op orde is stukken nog naar het huisadres worden gestuurd. Daarna zal bekeken worden voor wie dat nog noodzakelijk is. Het gaat alleen om de basisstukken.
- Dhr Tollenaar wijst op een artikel in een lokale Amstelveense krant waarin staat dat per 2 maart een aparte buslijn 551 wordt ingezet om de route vanaf het ziekenhuis door Westwijk te laten rijden in plaats van erlangs. Eerder had de RAR voorgesteld de route door lijn 51 te laten rijden. Verder worden er 2 extra R-nethaltes aangelegd op een kruising waar ook lijn 55 rijdt. De voorzitter stelt voor het op te schrijven en in de werkgroep te bespreken.

Bij de volgende vergadering is de voorzitter niet aanwezig, dhr Van Engelshoven-Hulst vervangt hem. Hij bedankt iedereen voor hun komst en inbreng en sluit de vergadering om 19.00 uur.