

CONCEPT-VERSLAG VERGADERING REIZIGERS ADVIES RAAD VAN DE VERVOERREGIO AMSTERDAM

Datum : 18 april 2019

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

Aanwezig: R. Schoonveld (voorzitter), San Kloosterman (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, C. Schmit; **Fietsersbond (FB)**: R. Ambags, J. Rikveld; **Ouderenorganisatie**: A. Wiertz; **Burgerplatform Zaanstad (BPZ)**: A. Goudsmit;

Voor agendapunt 2: J. Rienderhoff, J. Vermeer, L. van Trigt (EBS), H. Brüheim (VRA)

Voor agendapunt 3: M. Valentijn (GVB)

Voor agendapunt 4: R. de Vries (CXX)

Voor agendapunt 5: L. Vroom (VRA), G. de Wit (V&OR)

Afwezig: H. Miedema

1. Opening

De voorzitter, R. Schoonveld, opent de vergadering en heet iedereen hartelijk welkom. De presentielijst gaat rond.

Mededelingen

- Dhr Miedema is nog op vakantie.
- Mw Boudrie stopt per direct bij de ASVA en ook bij de RAR. In combinatie met haar studie werd de werkdruk te hoog. Het is van belang dat de ASVA snel weer een vertegenwoordiger voordraagt.

Vaststellen van de agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Concessiegebied Waterland

a. Consumentenplatform

In het CP kwamen de volgende onderwerpen aan de orde: de klantenmonitor en klantenbarometer, een toegezegd extra onderzoek naar rolstoeltoegankelijkheid met het verzoek van EBS om klachten te melden, de stand van zaken rond de gewenste halte Middenpad in De Beemster, ervaringen met de nieuwe dienstregeling per 3 maart waarbij vaker gereden wordt via station Noord en minder naar Zuidoost, en ervaringen met ZE-bussen.

b. Vervolg campagne reizen naar Noord

De campagne met als doel meer reizigers via station Noord met de metro te laten reizen, krijgt een vervolg. Inmiddels geven ook de apps 9292 en Google aan dat mensen met de metro zo sneller hun bestemmingen kunnen bereiken. De campagne is zowel online als offline te zien op onder meer abri's en, om automobilisten te laten zien dat de metro sneller is dan in de file staan, ook op billboards. In beperkte mate worden ook emails gestuurd naar mensen die daaraan hun goedkeuring hebben gegeven.

Vragen en opmerkingen

Rover vindt het een goede actie om het reizen met de metro te stimuleren maar wijst op de onaantrekkelijkheid van station Noord, met name 's avonds. Het is unheimisch, er zijn geen bankjes en de wayfinding naar de busstations en naar de wijken laat te wensen over. Samen met CXX en GVB heeft EBS dit probleem aangekaart, het is echter aan de stationsbeheerder (gemeente Amsterdam of MET) om hier iets aan te doen. *Het zal nogmaals onder de aandacht worden gebracht*. De **FB** laat weten dat met de opening (sinds 10 april) van de fietsenstaling die 24 uur open is, al veel is verbeterd aan het gevoel van veiligheid.

3. Concessiegebied Amsterdam

a. Antwoord op RAR advies actieplan sociale veiligheid

CB merkt op dat nog niet strenger wordt toegezien op het meenemen van fietsen in de metro tijdens de spits, ook wordt er niets omgeroepen. Fietsen vormen nog steeds een obstakel voor mensen in een rolstoel. Mensen moeten zich daar bewust van worden en weten dat ze voor hun fiets een apart kaartje moeten

ten kopen. Hoewel de FB begrip heeft voor het probleem is hun standpunt dat het mogelijk moet zijn om fietsen mee te nemen, er zou meer ruimte moeten komen in de metro.

b. Concept meerjarenplan marketing 2019-2021

BPZ mist in het plan de doelgroep ouderen en reizigers met een beperking. Het is een groeiende groep, mensen worden steeds meer gestimuleerd om mee te doen in de maatschappij en geacht minder van het AOV en meer van het OV gebruik te maken. In de metro zou het wat aangenamer gemaakt kunnen worden voor deze doelgroep, op aangewezen plekken is het nu vaak te druk. *Mw Goudsmit schrijft een voorstel.* CB tipt om met een rolstoel achterin te gaan staan, voorin is het vaak vol en daardoor moeilijk de metro weer te verlaten. De voorzitter stelt voor om naast betaalde krachten ook vrijwilligers in te zetten als OV-coaches, bijvoorbeeld van de Ouderenbond of Stichting MEE. Rover constateert dat wanneer reizigers het GVB via sociale media proberen te bereiken er niet adequaat wordt gereageerd. Iemand die via Twitter vraagt hoe het komt dat de eerste ritten van lijn 7 niet rijden krijgt als antwoord dat het wordt doorgegeven aan de afdeling maar hoort vervolgens niets meer. Rover roept op voor een betere beantwoording te zorgen van vragen op sociale media. GVB zegt dat hierop actie wordt ondernomen en laat weten dat de manager van de klantenservice de volgende keer komt kennismaking met de werkgroep. Nagevraagd wordt of dit punt ook in het marketingplan thuishoort. SVB mist in het plan aandacht voor het gegeven dat mensen bij voorkeur zo min mogelijk willen overstappen, het woord overstap wordt nergens genoemd. Verder stelt het GVB dat er in het kader van lokale marketing aandacht is voor grote projecten. In Amstelveen is echter niets gepubliceerd rond veranderingen bij de lijnen 5 en 45. GVB was niet aanwezig op bewonersavonden terwijl er veel vragen leefden over vervangend vervoer. Bovendien moet op haltes worden aangegeven dat lijn 5 niet rijdt. De voorzitter stelt voor het advies op te stellen op basis van de opmerkingen in het verslag. De RAR is overwegend positief met wat kanttekeningen ten aanzien van gemiste doelgroepen en de discrepantie tussen ambities en wat daarvan in de uitvoering wordt waargemaakt.

c. Reactie GVB op RAR advies Vervoerplan 2020

Rover constateert dat het GVB het vaak eens is met het RAR-advies maar dat routes en haltes soms niet mogelijk zijn vanwege infrastructurele problemen. Voorgesteld wordt dat de werkgroepen Concessiegebied Amsterdam en Infrastructuur in samenwerking met GVB een brief schrijven richting de wegbeheerder en V&OR uit te nodigen. *Dhr Kuhlman neemt het initiatief.*

De voorzitter van de werkgroep wil graag het definitieve advies toegestuurd krijgen en vraagt tevens of de regio raad en de portefeuillehouder het hebben ontvangen. Ook zegt hij dat de werkgroep alle toezeggingen van het GVB nauwlettend zal volgen. Het GVB zegt het advies met de reactie daarop samen met het vervoerplan naar de regio raad te sturen. Om publiciteit te genereren adviseert de voorzitter om een persbericht uit te laten gaan. SVB betwijfelt of het GVB zoals toegezegd het tijdelijk vervoer gaat monitoren. Lijn 5 zit nu al bomvol, vanuit beide richtingen, terwijl lijn 55 leeg is. De RAR had voorgesteld de laatste lijn te laten halteren bij de Kalfjeslaan zodat vandaaruit studenten meegenomen kunnen worden naar de VU. Volgens CB is de situatie iets verbeterd omdat de verkeerslichtenbeïnvloeding is hersteld waardoor reizigers minder lang hoeven wachten. Toch blijft de situatie dramatisch slecht, met name in de overgang van spits naar dal kan lijn 5 het grote aantal passagiers (veel toeristen bij station Zuid) niet aan en ook GVB-personeel ziet dat het onhoudbaar is. *Afgesproken wordt een korte brief naar het GVB te sturen en een persbericht op te stellen waarin onder meer wordt voorgesteld bus 55 op de Kalfjeslaan te laten stoppen. De heren Tollenaar en Hendriksen schrijven het concept.*

4. Concessiegebied Amstelland-Meerlanden

a. Voorlopig RAR advies op contouren Vervoerplan 2020 AML

De voorzitter van de werkgroep geeft een toelichting. Belangrijk punt is de ontwikkeling van elektrisch rijden, de techniek is nog onvoldoende en streekroutes zijn te lang gebleken voor de accucapaciteit. De RAR pleit daarom voor uitstel tot de capaciteit beter is en er meer verschillen zijn tussen oude en nieuwe bussen die kunnen worden ingezet al naar gelang de routeafstand groter is. Onbekend is of een gefaseerde invoering van ZE-bussen bij de VRA onderhandelbaar is. Daarnaast is er een probleem met R-netbussen die pal achter elkaar rijden, dat is zonde van de capaciteit en niet R-netwaardig. Op het nachtnet wordt geconstateerd dat er veel lege bussen rijden. Beter is die in te zetten op een onderliggend net overdag.

Vragen en opmerkingen

Rover wijst op de bijlage van Rover Haarlem-IJmond. Afgesproken worden dit niet mee te sturen. Communiseren met deze afdeling is belangrijk maar de RAR moet zijn eigen advies geven. De werkgroep Con-

cessie Zaanstreek-Waterland zegt de aanbevelingen in het RAR-advies mee te nemen in de aanbesteding Zaanstreek-Waterland.

CXX licht toe dat de bussen niet de hele looptijd met dezelfde accu's moeten doen. Die accu's ontwikkelen zich dusdanig dat ze straks over een grotere capaciteit beschikken en dat met de bussen langere afstanden gereden kunnen worden, hoelang dat duurt is niet bekend. Verder heeft het dicht achter elkaar rijden van bussen in Amstelveen het voordeel dat reizigers uit Aalsmeer, Uithoorn en Kudelstaart elke bus kunnen nemen naar station Zuid of Amsterdam-Centrum met de mogelijkheid om in Amstelveen over te stappen richting hun bestemming. Als de praktijk anders is dan de theorie moet daarnaar gekeken worden. SVB denkt niet dat accu's met grotere capaciteit passen in de huidige bussen.

Dhr Hendriksen heeft meegeschreven aan het advies maar wil graag laten weten dat hij minder pessimistisch is over elektrische bussen. Verduurzaming heeft een zetje nodig en zou daarom als uitgangspunt genomen moeten worden boven de huidige exploitatie, eigenlijk bij alles wat de RAR behandelt. Overigens is hij het eens met dat de lange lijn van de Zuidtangent nog niet ZE kan rijden en niet moet worden opgeknapt. Rover ziet in dit standpunt een discrepantie met wat voor de doelgroep van cliëntenbelang wordt beoogd, namelijk zo min mogelijk overstappen. De voorzitter stelt voor het thema duurzaamheid te bediscussiëren op de heidag. *Verder stelt hij vast dat de RAR akkoord is met het advies.*

De voorzitter van de werkgroep zegt dat er nog een definitief vervoerplan aankomt, het advies zal ongeveer hetzelfde zijn als het nu vastgestelde. Het concept wordt voor de volgende RAR geagendeerd.

b. Reizigersgroei AML

CXX presenteert het aantal in- en uitstappers en afgelegde kilometers sinds de start van de concessie vergeleken met de cijfers van 2017. De start in 2018 was moeizaam, vanwege de sneeuw maar ook vanwege problemen met de eigen IT-infrastructuur waardoor reizigersinformatie en betaalsystemen niet op orde waren en reizigersgegevens niet beschikbaar. Aan CXX is hiervoor een implementatie opgelegd. In het 2^e en 3^e kwartaal was alles weer op orde. Na het inhalen van de achterstand, is nu in 2019 een groei te zien die boven de doelstelling uitkomt en ook boven de getallen van 2017. Steeds minder mensen maken gebruik van abonnementen, reizen op saldo wordt steeds belangrijker. De presentatie kon vanwege een ontbrekende kabel niet op scherm worden getoond *maar wordt nagestuurd.*

c. Actie kidskaarten AML en ZNS

De actie bestaat eruit dat kinderen tot 12 jaar bijna voor niets reizen waardoor ze ervaring opdoen voor later. Begeleiders betalen wel het gewone tarief. In de vakantie kan een kaartje worden gekocht voor €1 en een paar dagen later kan het worden omgewisseld voor een gratis kaartje. De actie bleek in de kerst- en krokusvakantie een succes (verdubbeling aantal kaartjes) en wordt nu in de paasvakantie herhaald, zowel in AML als in de Zaanstreek. Het wordt aangekondigd online en in krantjes.

5. Voetgangersoversteekvoorzieningen bij busstations

De heren Vroom en De Wit dienen binnenkort een voorstel in bij de wethouder over voetgangersoversteekvoorzieningen bij bushaltes en horen hierover graag eerst de meningen uit de RAR.

Vragen en opmerkingen

Rover vraagt uitleg bij de 3 genoemde voorstellen. Dhr Vroom noemt de opties 1) zebra's, 2) niets en 3) een tussenvorm, bijvoorbeeld stippen en geleidelijnen. Een en ander moet nog worden uitgewerkt. Iedereen is voorstander van een duidelijke en overzichtelijke situatie, vooral voor slechtzienden. De gemeente wil graag een zebra. Vanuit het OV heeft de tussenvorm de voorkeur, mits goed uitgevoerd, omdat er dan minder last is van het overige voetgangersverkeer. Onderdeel van de discussie is het aantal zebra's en op welke plek, er is maatwerk nodig. Voor de veiligheid is eenduidigheid juist weer belangrijk. SVB wil weten wie met de gemeente Amsterdam wordt bedoeld in deze en of er in andere steden onderzoeken zijn gedaan. Dhr De Wit legt uit dat het gaat om V&OR en de thema's zijn verkeersveiligheid en voetgangers in samenspraak met stadsergonoom Ad van der Stok (R&D). Ook is het onderwerp, naar aanleiding van de situatie op het Amstelstation, besproken in de CVC maar daar ontstond een patstelling. Behalve het eigen onderzoek zijn geen andere uitgebreidere onderzoeken bekend.

Standpunten

Voor CB is een zebra de meest veilige oplossing voor blinden en slechtzienden. Zij moeten ervan op aan kunnen dat ze bij een busstation veilig kunnen oversteken. De voorgestelde tussenoplossing vindt CB be-

grijpelijk maar die heeft geen juridische status en wordt een wirwar. Oversteekplaatsen dienen weliswaar op maat te worden vormgegeven, toch pleit CB voor landelijke standaardisatie. Als iedereen weet waar die aan toe is zullen er nauwelijks gevolgen zijn voor de exploitatie. Rover wijst op de blindenstok waarvoor iedereen verplicht is te stoppen, een juridische status van een oversteek lijkt daarom niet nodig. Met de tussenoplossing worden mensen gewaarschuwd voor overstekende voetgangers. Rover staat achter het standpunt van het VRA om geen zebra aan te leggen. Rover AML noemt de situatie bij busstation Schiphol met veel zebra's achter elkaar en grote stromen voetgangers waardoor bussen er nauwelijks nog doorkomen. Waar het rustig is, zoals station Amstelveen, zou eventueel een zebra kunnen komen op de plek waar de bus komt aanrijden. Per situatie moet een oplossing worden gevonden en een zebra is het meest veilig. De Ouderenorganisatie is voorstander van een zebra omdat mensen die niet meer snel lopen veilig over moeten kunnen steken. BPZ stelt een zebra voor in combinatie met een stoplicht. Rover stelt dat op een busstation doorgaans alleen bussen rijden en dat beroepschauffeurs zich aan de verkeersregels houden, een verkeerslicht is niet nodig en werpt nog een barrière op die de doorstroom van het OV frustrereert. Voor een voetganger in de buurt van een zebrapad moet een bus al stoppen en het risico bestaat dat bussen op een busstation niet meer weggelaten worden. Voor blinden en slechtzienden zou geen zebra geboden moeten worden maar iets wat voelbaar is met een stok, bijvoorbeeld een doorgetrokken geleidelijn. SVB ziet op rustige busstations geen probleem voor het aanleggen van een zebra, wel op de grotere stations. Groene streken omlind met een geleidelijn hebben de voorkeur. De FB pleit voor maatwerk en dat in ieder geval geleidelijnen worden aangebracht, een zebra lijkt niet nuttig.

CB geeft aan dat alleen een zebra zekerheid en bescherming geeft, juist omdat een blinde niet kan zien maar wel alle verkeer om zich heen hoort. Wanneer zoals voorgesteld een zebrapad wordt aangelegd achter de halte om het wegrijverkeer niet in de weg te zitten, sluit het niet meer aan op de looproutes aan de voorkant van de halte die het meest veilig is. Ook omdat er nog geen landelijke criteria zijn is het zebrapad de enige gerechtvaardigde oplossing. Maatwerk is begrijpelijk maar dan weet een blinde niet waar wel en geen zebra ligt. Als tot een compromis wordt gekomen wil CB een uitspraak over de situatie Amstelstation. Volgens Rover is een zebra op Amstelstation uitgesloten. Het hoofdbusstation is een afgelegen gebied waar geen enkele andere vorm van verkeer komt. Het is daar overzichtelijk en chauffeurs weten dat passagiers uit de stationshal komen, er is maar 1 route, een zebra voegt niets toe en bussen zijn gedwongen steeds te wachten. De voorzitter stelt vast dat een compromis mogelijk kan worden gevonden in het plaatsen van een zebrapad op busstations afhankelijk van het type busstation, de situatie op Amstel en station Noord is een andere dan op Schiphol of in Amstelveen. CB benadrukt dat dan wel dan niet een zebra geen oplossing is voor mensen met een visuele beperking, het gaat om de meest kwetsbare verkeerdeelnemers. Wanneer de RAR niet uit deze discussie kan komen, dient gepleit te worden voor een landelijke gestandaardiseerde en voor iedereen herkenbare oplossing die is toegespitst op blinden en slechtzienden, die de bezwaren wegneemt van een zebrapad en die zoals geleidelijnen herkenbaar is voor het publiek. Rover vreest dat wanneer voor een landelijke oplossing wordt gekozen, er in de vervoersregio Amsterdam helemaal niets gedaan wordt (oplossing 2 in het voorstel). Ook bij maatwerk is de kans groot dat er niets gebeurt. De RAR zou tot een principe-uitspraak moeten komen over het beste van de 3 voorstellen, vanwege de meningsverschillen is een uniforme uitspraak niet mogelijk.

Dhr De Wit zegt dat naar een compromis is gezocht waarbij een stippenpad werd voorgesteld zoals bij NS-station Arnhem. In discussies werd ook dit afgewezen. Uit alles blijkt dat er geen compromis mogelijk is tussen wel of geen zebra. Ook CB ziet dat een compromis niet haalbaar is maar weet dat een oplossing op maat voor blinden alleen maar verwarring en onveiligheid geeft. Daarom pleit CB voor een uniforme tussenoplossing in ieder geval in deze regio, bijvoorbeeld met markeringen.

Het advies waar iedereen mee kan instemmen is nu als volgt geformuleerd: *daar waar sprake is van een busstation en waar het vervoer alleen uit bussen bestaat is een zebra niet wenselijk vanwege de gevolgen voor de exploitatie. Van groot belang is wel dat er een eenduidige herkenbare voorziening is voor visueel beperkte verkeersdeelnemers die voor hen goed te gebruiken is en door anderen wordt beleefd als oversteek voor blinden en slechtzienden. Het advies wordt in de flap aan de wethouder verwerkt en zodra dit gereed is stuurt dhr De Wit die ter kennisname aan de RAR.*

6. Stand van zaken Zuidas en rol van de RAR

De volgende RAR-vergadering wordt op de Zuidas georganiseerd en is een themabijeenkomst over ontwikkelingen in dat gebied. De voorzitter en de werkgroep maken een afspraak om dit voor te bereiden. Ook zal van tevoren een schouw worden gehouden op het busstation.

7. Werkgroepen

a. Updates vanuit de werkgroepen

- Werkgroep Zaanstreek-Waterland: mw Goudsmit wordt toegevoegd.
- Werkgroep Uitvoering NZL wordt opgeheven.
- De schouw bij Amstelstation is uitgesteld en wordt in juni gehouden met de volgende deelnemers: mw Goudsmit en de heren De Vrieze, Van Engelshoven-Huls (indien op een vrijdag), Schmit en eventueel de voorzitter.
- Werkgroep Nachtnet wordt opgeheven, de lijnen worden opgenomen in de werkgroep Concessie Amsterdam. Op het moment dat studenten weer zitting hebben in de RAR kan het eventueel weer worden opgepakt.
- Dhr Visser wordt waarnemend voorzitter van de werkgroep Eigendom en beheer.

b. Voorbereiding Concessie Zaanstreek/Waterland en voorbereidend conceptadvies

De voorzitter van de werkgroep vertelt dat er een gesprek is geweest met dhr Le Gras (VRA). Gesproken is onder meer over ZE, loopafstanden en versnellen van lijnen. Op 16 mei komt de klankbordgroep bijeen en wordt gevraagd om aanvullende punten op het concept PvE. De werkgroep gaat pleiten voor gefaseerd invoeren van ZE-bussen en betere verbindingen in Purmerend met korte loopafstanden. In juni wordt het definitieve concept PvE voorgelegd aan de gemeenten en aan de RAR. In de vergadering van juli en eventueel van september kan de RAR het advies vaststellen. Volgens Rover is het PvE ZW een van de belangrijkste onderwerpen voor de komende tijd waarvoor goed de tijd moet worden genomen. Verder dienen werkgroepleden ervoor te waken dat geen zaken worden vastgelegd waar niet meer op teruggekomen kan worden. Opmerkelijk is bovendien dat de gemeente Amsterdam niet betrokken is terwijl veel lijnen een functie hebben in Amsterdam Noord, waar het GVB niet komt. Het is te laat om voor te stellen Amsterdam Noord in dezelfde concessie mee te nemen.

8. Conceptverslag 14 maart 2019

Tekstueel:

Pagina 2, laatste alinea, 2^e en 3^e regel: *lijn 306* moet zijn *305*, *lijn 316* moet zijn *305*.

Pagina 4, punt 4, 11^e regel: *lijn 16* moet zijn *lijn 1*.

Pagina 4, punt 4, 10^e regel van onder: *haltes* moet zijn *routes*.

Pagina 4, punt 4, 7^e regel van onder: na *lijn 55* wordt toegevoegd *bij Uilenstede*.

Pagina 5, punt 7, 5^e alinea: *lijnen 5 en 55* moet zijn *lijn 55*.

Het verslag wordt vastgesteld met in achtneming van de wijzigingen. De voorzitter vraagt tekstuele correcties voortaan vooraf aan de vergadering per mail door te geven.

Naar aanleiding van:

Pagina 4, punt 4, 3^e regel van onder: het GVB stelt dat op lijn 5 de maximale capaciteit al is ingezet. SVB vraagt zich af of dit klopt omdat dagelijks 2 tweerichtingwagens op lijn 24 en andere lijnen rijden. De voorzitter stelt voor deze constatering mee te geven aan de werkgroep.

9. Rondvraag en sluiting

- Dhr Ambags vraagt om een actuele ledenlijst. De secretaris zal hiervoor zorgen.
- Dhr Hendriksen wil de stukken graag alleen digitaal ontvangen.

De voorzitter bedankt iedereen voor hun komst en inbreng en sluit de vergadering om 19.00 uur.