

# Beleidsplan 2021 - 2024

## ROCOV Gelderland



November 2020



## **Beleidsplan 2021 - 2024**

### **Regionaal Overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer (ROCOV) Gelderland.**

#### **Inleiding**

Op 16 februari 2007 is de vereniging ROCOV Gelderland – Stadsregio opgericht om namens de aangesloten consumentenorganisaties de belangen van de reizigers in het openbaar vervoer binnen de gehele provincie Gelderland te behartigen. Na het opgaan van de Stadsregio Arnhem Nijmegen in de provincie Gelderland, ingaande 1 januari 2015, is de naam gewijzigd in ROCOV Gelderland (ROCOV). Bij het ROCOV Gelderland zijn tien consumentenorganisaties alsmede enige leden op persoonlijke titel betrokken. Een overzicht van de per 1 januari 2021 in het ROCOV vertegenwoordigde organisaties is opgenomen in een bijlage bij dit beleidsplan.

De basis voor de werkzaamheden van het ROCOV is gelegen in de artikelen 27 en 31 van de Wet Personenvervoer 2000 (WP 2000) en in artikel 33 van het Besluit Personenvervoer 2000. In deze artikelen is vastgelegd dat de vervoersautoriteiten (de provincie Gelderland in dit geval) en de vervoerders, dat wil zeggen de concessieverleners en de concessiehouders, verplicht zijn om consumentenorganisaties te informeren over zaken op het terrein van het openbaar vervoer alsmede om op bepaalde terreinen advies te vragen.

Medio 2020 heeft GS van de provincie Gelderland een vernieuwde Mobiliteitsvisie vastgesteld. Hierin wordt het toekomstbeeld van het openbaar vervoer voor de komende decennia geschetst.

De provincie Gelderland zet in op een effectieve onderlinge afstemming van alle vormen van openbaar vervoer. Nieuwe manieren van aanpak, zoals de Hubtaxi, zouden het mogelijk moeten maken dat alle inwoners van Gelderland een redelijke vorm van openbaar vervoer ter beschikking staat. De provincie is tenslotte verantwoordelijk voor de vormgeving van het openbaar vervoer in al zijn facetten. De provincie Gelderland werkt daarbij intensief samen met de provincies Overijssel en Flevoland. Immers, de concessiegebieden zijn ook provinciegrensoverschrijdend vastgesteld.

Recentelijk is de aanbesteding van de concessie IJssel-Vecht afgerond. De afronding van dat aanbestedingstraject heeft tot commotie geleid. De concessie was gegund aan Keolis, maar vanwege vermoedens van fraude, is dat teruggedraaid. Er wordt voor twee jaar door Keolis een noodconcessie uitgevoerd. Dat houdt in dat er de komende jaren meerdere aanbestedingen op stapel staan in het



werkgebied van de drie eerdergenoemde provincies (de Valleilijn, Rijn-Waal en Berkel-Dinkel en dus opnieuw IJssel-Vecht)

Vanzelfsprekend wil het ROCOV daarop goed voorbereid zijn.

Reeds veertien jaar behartigt het ROCOV de belangen van de reizigers in Gelderland, maar via samenwerkingsverbanden met de ROCOV's in Overijssel en Flevoland, ook daarbuiten. De ROCOV's willen deze samenwerking nog meer intensiveren. Samenwerking is sowieso belangrijk, maar de grensoverschrijdende aanpak van de concessies maken dat zo mogelijk nog meer noodzakelijk.

Wellicht ten overvloede, maar het dient toch gezegd te worden, met dit nieuwe beleidsplan geeft het ROCOV aan zijn *“wettelijke taak”* te willen voortzetten.

Het Beleidsplan 2021-2024 maakt ook deel uit van het convenant dat de provincie Gelderland en het ROCOV zijn overeengekomen.

## **Doelstellingen van het ROCOV**

Het ROCOV Gelderland maakt zich sterk voor een goed functionerend openbaar vervoer in de gehele provincie. Het openbaar vervoer dient voor alle (potentiële) reizigers een oplossing te bieden voor hun mobiliteitsbehoefte.

Deze mobiliteitsbehoefte kan ontstaan vanuit een tweetal, gelijkwaardige, functies, te weten:

1. Een economische functie: vanuit economisch oogpunt vervult het openbaar vervoer een belangrijke functie voor de bereikbaarheid van locaties op het terrein van volkshuisvesting, bedrijvigheid, voorzieningen en recreatie.
2. Een sociale functie: vanuit sociaal oogpunt vervult het openbaar vervoer een onmisbare functie om reizigers, die niet over een andere vorm van vervoer kunnen beschikken, deel te kunnen laten nemen aan het maatschappelijk leven.

## **Missie**

Het ROCOV streeft naar het bevorderen van een veilig, kwalitatief, voor iedereen toegankelijk en betaalbaar openbaar vervoer. Daarnaast hecht het ROCOV waarde aan het bevorderen van een goed voor- en natransport.

Deze missie wordt uitgewerkt in een aantal belangrijke uitvoeringsonderwerpen.



### Bereikbaarheid

Het ROCOV zal nadrukkelijk blijven pleiten voor ontsluiting van steden, wijken, dorpen, buurten en kleine kernen. Ons uitgangspunt daarbij is dat alle inwoners van Gelderland op een redelijke (loop)afstand gebruik kunnen maken van enige vorm van openbaar vervoer (of afgeleide aanvullende vervoersystemen). Mobiliteit is een belangrijke levensbehoefte. De beschikbaarheid van openbaar vervoer in welke vorm dan ook mag niet verdwijnen. Ook niet (in feite misschien wel juist niet) daar waar de vraag naar openbaar vervoer in omvang wellicht klein is. Immers, juist in dorpen en kleine kernen (waar de vraag logischerwijze kleiner kan zijn dan in grotere steden) is afhankelijkheid van het openbaar vervoer aan de orde. Bereikbaarheid van openbaar vervoer geldt voor het ROCOV voor iedereen!

### Beschikbaarheid

Een vergelijkbare eis stelt het ROCOV aan een provinciebreed aanbod van reguliere openbaar vervoersystemen; waar nodig worden aanvullende collectieve vervoersystemen aangeboden. Uitgangspunt is het afstemmen van het OV-aanbod op de potentiële vervoersvraag.

### Veiligheid

We ijveren voor sociaal veilige bus- en treinstations, halteplaatsen en voertuigen.

### Vindbaarheid

Het ROCOV hecht grote waarde aan het ontsluiten van informatie voor alle gebruiksgroepen over de reismogelijkheden. De informatie dient op een eenduidige wijze te worden verstrekt en te vinden te zijn, niet alleen wat betreft de vervoersmogelijkheden, maar ook met betrekking tot de infrastructuur (stations, haltes, knooppunten, etc.) en het voor- en natransport.

### Toegankelijkheid en inclusiviteit

Het ROCOV hanteert hierbij algemeen aanvaarde normen op het terrein van toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor allen die, op welke manier dan ook, een beperking hebben. Openbaar vervoer moet zodanig betaalbaar zijn dat ook minima hier gebruik van kunnen maken. Toegankelijkheid is voor het ROCOV ook zorgdragen voor hen die slecht kunnen lezen, weinig taalvaardig zijn en/of voor wie nieuwe technologieën moeilijk te hanteren zijn. Apps dienen door iedereen gebruikt te kunnen worden, informatie dient door iedereen begrepen te kunnen worden.

### Duurzaamheid

Bij aanbestedingen is het criterium van duurzaamheid (zowel qua hardware als qua software) een vanzelfsprekendheid.



### Klantgerichtheid

De beleving van de (individuele) klant dient centraal te staan bij de ontwikkeling van (nieuwe) openbaar vervoerssystemen. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de wensen van verschillende doelgroepen. Serviceverlening en een adequate informatievoorziening door vervoerders en vervoerautoriteiten zijn van essentieel belang.

### Ketenmobiliteit

Dit gaat uit van de ontwikkeling van een samenhangend regulier openbaar vervoersysteem met goed aansluitend voor- en natransport (zoals voor de fietser en voetganger). Ketenmobiliteit wordt bevorderd middels aanvullend beleid en voorzieningen. In dit kader pleit het ROCOV voor samenhangende (integrale) aanbestedingen.

### Capaciteit

Werken aan een optimale benutting van de bestaande capaciteit door toepassing van tarief-differentiatie enerzijds en toepassing van technische innovaties anderzijds.

### Keuzereiziger

Het bieden van een kwalitatief goed openbaar vervoerproduct met daaraan gekoppeld de juiste voorlichting met als doel de keuzereiziger er meer toe te bewegen gebruik te maken van het openbaar vervoer. Door middel van onderzoek worden de wensen van (potentiële) reizigers en keuzereizigers in beeld gebracht.

### Recreatieve reiziger

Het mede ontwikkelen van openbaar vervoerssystemen ten behoeve van de recreatieve reiziger. Doel is, het reduceren van autokilometers in natuur- en recreatiegebieden alsmede het bieden van alternatieve vormen van vervoer in deze gebieden. Ontwikkeling van deze vormen van vervoer wordt gezamenlijk opgepakt door de vervoersautoriteiten, vervoerbedrijven, lokale/regionale overheden en recreatieondernemers.

### Tarief- en kaartsystemen

Het gebruik van de OV-chipkaart (of welke opvolger dan ook die daarvoor in de plaats gaat komen) is van toepassing op alle vervoersmodaliteiten zowel binnen als buiten de keten en ook over concessiegrenzen heen, waarbij overstap plaatsvindt zonder extra kosten, zoals het opstaptarief. Het invoeren van één keer in- en uitchecken in de ketenreis.

Daarnaast de invoering van een tarievenstructuur die geldig is in alle concessies in de regio Oost (Flevoland/Gelderland/Overijssel) en grensoverschrijdende lijnen naar/van aangrenzende concessies.



## **Uitvoering**

Het ROCOV zal altijd de vraag van de reiziger als uitgangspunt van handelen nemen. Gelet op de verscheidenheid van de in het ROCOV deelnemende organisaties mag verwacht worden dat deze vraag door het ROCOV vertaald kan worden in concrete plannen voor de jaren 2021 tot en met 2024. Onze uitvoeringsdoelstellingen voor de komende periode zijn:

1. Steden, wijken, buurten, dorpen en overige kleine kernen van Gelderland zijn gedurende de gehele dag ontsloten met een vorm van openbaar vervoer of aanvullend openbaar vervoer.
2. Alle hub's, bus- en treinstations, halteplaatsen en voertuigen voldoen aan het begrip Sociaal Veilig, in die zin dat de reiziger zich "op z'n gemak" en daarmee veilig voelt.
3. Bij concessieverleners en -houders staat de reiziger oftewel de klant centraal. Met andere woorden, de klantgerichtheid is uitgangspunt van handelen bij het uitvoeren van alle openbaar vervoertaken.
4. De reiziger wordt optimaal geïnformeerd met zowel digitale als statische berichten omtrent de dienstregeling, tarieven, etc.
5. Alle vervoerders zorgen voor een samenhangend openbaar vervoersysteem met inbegrip van voor- en natransport. Bij toekomstige aanbestedingen is dit aspect een absolute voorwaarde waaraan offertes dienen te voldoen.
6. Verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer en daaraan verbonden projecten.
7. Waarborgen dat er sprake is van inclusief openbaar vervoer. De systemen, de toegankelijkheid en de betaalbaarheid van het openbaar vervoer in Gelderland is van dien aard dat iedereen (ongeacht inkomen, ongeacht ieders mate van taal en digitale vaardigheid) gebruik kan maken van dat openbaar vervoer en/of aanvullende vormen van openbaar vervoer.
8. Bewaken van reizigersbelangen in het openbaar vervoer en alle vormen van aanvullend vervoer (al dan niet gecombineerd met doelgroepenvervoer).

Bovengenoemde punten zullen voor het ROCOV leidend zijn bij het behandelen van voorstellen en het uitbrengen van adviezen aan zowel de vervoersautoriteiten als de vervoerders.



Concreet betekent dit:

1. Meedenken, meedoen en kritisch volgen en van commentaar blijven voorzien van de provinciale visie op Mobiliteit.
2. Actief deelnemen aan - en kritisch volgen van - discussies en uitwerking van nieuwe openbaar vervoer (en aanvullend openbaar vervoer) systemen.
3. Participeren in Tarievenhuis Oost.
4. Voorbereid zijn op de komende aanbestedingen die vanaf dit jaar (2021) met verdere verkenningen van start gaan of waaraan momenteel (eind 2020) al aan wordt gewerkt.
5. Bewaken van de toegankelijkheid van zowel het in te zetten materieel als de stations, knooppunten, hub's, etc. Ook de toegankelijkheid van de informatievoorzieningen behoort hiertoe.
6. Het verder realiseren van voorzieningen op stations, bij knooppunten en hub's. Denk aan stallingplaatsen voor fietsen en verblijfsvoorzieningen zoals gesloten, verwarmde ruimten met bijbehorende voorzieningen, zoals bijv. toiletten, wifi, etc.
7. Intensivering van de samenwerking met de ROCOV's in Oost.

## **Werkwijze**

Het ROCOV is een vereniging. Ze vult haar taak (zie onder doelstelling, missie en uitvoering) in door middel van het uitbrengen van adviezen (gevraagd en ongevraagd) aan de provincie en aan vervoerders en overige stakeholders (bijvoorbeeld gemeentebesturen). Het ROCOV doet aan permanente kennisontwikkeling en maakt daarbij gebruik van scholing en opleiding zoals die wordt aangeboden door Rover. Ook wordt veelvuldig gebruik gemaakt van deelname aan congressen, webinars, etc. op de terreinen die te maken hebben met openbaar vervoer en met mobiliteit en met duurzaamheid, als voorwaarde voor goede mobiliteit.

We voeren daarnaast onderzoek uit op de terreinen die ons aangaan (toegankelijkheid, samenwerking in de keten, bereikbaarheid, betaalbaarheid, etc.) ten behoeve van een zorgvuldige en adequate advisering. Tussentijds overleg met de provincie (de werkrelatie met de provincie kan als goed worden omschreven) en met vervoerders helpt om tot goede advisering te komen.



Ter versterking van de advisering provinciaal en landelijk participeert ROCOV Gelderland via de voorzitter in het landelijk voorzittersoverleg. Bestuursleden zijn daarnaast ook landelijk actief in landelijke werkgroepen (bijvoorbeeld waar het gaat om de ontwikkeling van knooppunten).

Ook neemt het ROCOV, vanuit de werkgroep Toegankelijk Aanvullend Openbaar Vervoer, deel aan reizigerspanels in vijf provinciale regio's. Het reizigerspanel van PlusOV staat op stapel, ook daaraan gaat het ROCOV deelnemen. Steeds weer vanuit het belang van de gewone openbaar vervoer-reiziger die gebruik maakt van alle mogelijkheden van openbaar vervoer (en dus ook aanvullend openbaar vervoer zoals dat ondergebracht is, of wordt, bij de regio's).

Via de voorzitter participeert ROCOV Gelderland in het project "On the Move" van de Radboud Universiteit. Een project dat erop is gericht te onderzoeken, en aanbevelingen voor verbetering te doen, op het gebied van de toegankelijkheid en digitalisering van het openbaar vervoer.

Dit alles overziend, kan worden gezegd dat de mate van intensiteit van de werkzaamheden van het ROCOV erg groot is. De dynamiek op het terrein van het openbaar vervoer en breder op die van mobiliteit (denk ook aan MaaS: Mobility as a Service) is groot. Er gebeurt veel en er is veel in ontwikkeling. Het belang van de reiziger moet daarbij steeds weer voorop staan. Die taak staat bij het ROCOV bovenaan. Dat maakt dat onze werkzaamheden veel vragen van wat in de kern een vrijwilligersorganisatie is.

Voor het ondersteunen van het bestuur en van de werkorganisatie (het plenaire overleg en het werk van de werkgroepen), het bewaken en regisseren van de speerpunten alsmede het helpen organiseren van excursies etc. wordt dan ook uitgegaan van een professionele ondersteuning op basis van gemiddeld 16 tot 20 uren per week.

## **Organisatie**

Per 1 januari 2021 beschikt het ROCOV over vier vaste en een ad hoc werkgroep.

Vaste werkgroepen zijn:

1. Infra, Netwerk en Dienstregelingen;
2. Concessiebeheer en Tarieven;
3. Spoor;
4. Toegankelijk Aanvullend Openbaar Vervoer.

De ad hoc werkgroep is:

1. PR en Voorlichting.





In de praktijk van dit moment vergaderen de werkgroepen Tarieven en Spoor erg veel samen. Er is dan ook een groei denkbaar het komend jaar naar een definitieve samensmelting van deze twee werkgroepen.

Het ROCOV is daarnaast aan het nadenken over de plek van nieuwe ontwikkelingen (met name MaaS) in de ROCOV-organisatie. Wellicht dat hiervoor op termijn een nieuwe werkgroep wordt ingericht.

Ook het feit dat er sprake is van steeds meer provinciegrensoverschrijdende uitvoering (aanbestedingen, dienstregelingen, etc.) vraagt verdere vernieuwing van onze werkwijze en organisatie.

Veel grensoverschrijdend advieswerk doen we samen met de ROCOV's van Overijssel en Flevoland. Dat vraagt naast vernieuwing ook om flexibel omgaan met de werkgroepenstructuur.

De vereniging ROCOV Gelderland bestaat uit aangesloten consumentenorganisaties die vertegenwoordigers afvaardigen naar de plenaire vergaderingen en tevens deelnemen aan een of meerdere werkgroepen. Het merendeel van de afgevaardigden zijn vrijwilligers die over veel ervaring in het openbaar vervoer beschikken. Voor het geven van adviezen en om als gesprekspartner te kunnen fungeren met concessieverleners en -houders behoeven zij wel enige professionele ondersteuning.

Daarnaast wordt steeds vaker een beroep op het bestuur van het ROCOV gedaan om overleg te plegen met de politiek zoals met Provinciale Staten, besturen van de aangesloten organisaties en ROCOV's in aangrenzende regio's. De voorzitter, dan wel leden van het bestuur, vertegenwoordigen het ROCOV bij congressen en symposia. Ook deelname aan workshops maakt daar onderdeel van uit. Ook de media in Gelderland doen regelmatig een beroep op het bestuur om de opvattingen van het ROCOV te ventileren.

Om de gestelde doelen te kunnen realiseren en zowel de afgevaardigden als het bestuur te ondersteunen beschikt het ROCOV over professionele begeleiding. Deze ondersteuning omvat naast de secretariële werkzaamheden ook meer inhoudelijke voorbereiding van adviezen. Ook behoort hiertoe het voorbereiden van en na besluitvorming af te werken middels het uitbrengen van adviesbrieven, persberichten, organiseren van OV-café's, excursies en het houden van onderzoeken. Het inschakelen van goede professionele ondersteuning verlaagt de werkdruk van de afgevaardigden en zorgt tevens voor een verbetering van het kennis- en vaardigheidsniveau.



## **Public Relations/Voorlichting**

Naast de website van het ROCOV wordt jaarlijks zorggedragen voor de uitgifte van gedrukt materiaal (jaarverslagen, onderzoeken, flyers, jaarkalender, etc.).

Het ROCOV is ook actief op social media (Facebook en LinkedIn). De website [www.rocovgelderland.nl](http://www.rocovgelderland.nl) zal in 2021 een facelift krijgen

Voor zover relevant zal het ROCOV persberichten uitgeven om haar standpunten uit te dragen en op ruime schaal bekend te maken.

## **Samenwerking ROCOV's Landsdeel Oost**

De huidige drie ROCOV's (Flevoland, Overijssel en Gelderland) in Landsdeel Oost Nederland werken reeds enige jaren intensief samen. Dat zal de komende jaren alleen maar meer worden.

Dit betekent dat naast uitbreiding van de reguliere bestuurs-overleggen ook ad-hoc werkgroepen worden ingesteld in het geval er sprake is van een provinciegrensoverschrijdende adviesaanvraag (dat aantal type adviesaanvragen groeit hard).

Deze verdergaande vorm van samenwerking in Regio Oost vergt extra capaciteit voor secretariële ondersteuning alsmede taken op het terrein van advisering. Hierover zijn in 2018/2019 nadere afspraken met de provincies gemaakt.

## **Financiën**

Zie voor 2021 de bijgevoegde begroting. De huidige financiële afspraken met de provincie willen we continueren. Met de middelen die ons op basis van die afspraken ter beschikking worden gesteld kunnen we het hier beschreven beleid realiseren, inclusief de noodzakelijke professionele ondersteuning.

Apeldoorn, november 2020

Namens de vereniging ROCOV Gelderland  
Johan Kruithof  
Voorzitter ROCOV Gelderland



## **Bijlage 1. Overzicht aangesloten organisaties**

De tien aangesloten organisaties vertegenwoordigen een breed palet van reizigers. Studenten en jongeren, mensen met een beperking, ouderen, fietsers en wandelaars, consumentenorganisaties, vertegenwoordigers van dorpen en kleine kernen. Elke vereniging kan één of twee leden afvaardigen, zonodig wijzen zij ook plaatsvervangers aan. Daarnaast is een klein aantal onafhankelijke leden aangesloten bij het ROCOV. Zij doen mee vanwege hun specifieke deskundigheid. De voorzitter is ten principale onafhankelijk en vertegenwoordigt geen van de aangesloten organisaties. De vereniging kent een driekoppig bestuur.

De aangesloten lid-organisaties zijn:

- AKKU, studentenvakbond Radboud Universiteit
- DKK Gelderland, vereniging Dorpshuizen en Kleine Kernen
- Fietsersbond
- JongAchterhoek
- KBO-PCOB, ouderenorganisatie
- Reizigersorganisatie Rover
- Student Alliance Wageningen
- Uniek Sporten
- Wandelnet
- Zorgbelang Inclusief