

ALV stukken Reizigersvereniging Rover 2024

Uitnodiging en agenda ALV 1 juni 2024



Reizigersvereniging Rover
Postbus 2132
3800 CC Amersfoort



ROVER

Uitnodiging hybride ALV

Hierbij nodigen wij u uit de Algemene Leden Vergadering van Rover bij te wonen, op **zaterdag 1 juni 2024 van 13:00 tot 17:00. Aansluitend start om 17:00 een borrel.**

De ALV zal hybride zijn, u kunt zowel fysiek als online de ALV volgen. Fysiek vindt de ALV plaats in het Amershof, Snouckaertlaan 11 te Amersfoort.

We sluiten de ALV af met een leuk inhoudelijk programma over internationaal reizen én een borrel. Deze onderdelen zijn alleen fysiek mogelijk. Daarom vinden we het leuk als we met velen in Amersfoort zijn.

U kunt de ALV digitaal bijwonen via www.rover.nl/alv. 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 tijdens de vergadering in de chat publiceren zodat iedereen ze kan zien.

Graag tot ziens op onze jaarvergadering!

Vriendelijke groeten,

Freek Bos,
Directeur Rover



Agenda

Agenda van de Algemene ledenvergadering

1) Opening en vaststellen van de agenda.

De directeur presenteert de stand van het land, hoe gaat het met het openbaar vervoer?

2) Verslag Algemene Ledenvergadering op 18 november 2023 in Amersfoort [p. 5]

Het verslag van de vorige ALV ligt ter goedkeuring voor.

3) Jaarverslag [p. 10]

Het jaarverslag is een terugblik op het verenigingsjaar 2023, vanuit het bestuur, het landelijk kantoor, de landelijke werk- en expertisegroepen, de afdelingen en de contactgroepen.

4) Financieel jaarverslag 2023 [p. 31]

In het Financieel jaarverslag is vastgelegd hoe Rover in het afgelopen boekjaar financieel heeft gedraaid. De begroting 2024 is reeds in de ALV van 18 november 2023 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 2023 en goedkeuring

5) Verkiezingen [p. 36]

a) Bestuur: (Her)verkiezing bestuursleden

Er zijn twee bestuursleden aftredend en herkiesbaar

b) Kascommissie

Jaarlijks moeten de leden van de kascommissie worden benoemd. Twee kandidaten zijn 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. Voor de commissie zijn drie kandidaten en een plaatsvervangend lid verkiesbaar.

6) Presentatie plannen groei fans/ledenwerving

Tijdens de vorige ALV heeft het bestuur toegezegd om de plannen voor fans- en ledenwerving voor te leggen. Janneke van Kesteren zal jullie tijdens de ALV informeren over de plannen.

7) 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.

Afsluitend gaan we aan de slag met het thema internationaal reizen.

Rover beleidsmedewerker Verena van der Hoek zal de resultaten van het onderzoek naar de internationale reiservaringen in de zomer van 2023 uiteenzetten. Gastsprekers zijn Elmer van Buuren van European Sleeper en John Worth (onafhankelijk spoorweg commentator). In het interactieve gedeelte van het programma zoomen we in op de uitdagingen en knelpunten bij internationaal reizen in een workshop met opdrachten.

We sluiten de middag af met een borrel



Verslag ALV november 2023

2. Verslag ALV 18 november 2023

Het bestuur stelt voor het verslag van de ALV van 18 november 2023 vast te stellen.

Verslag van de Algemene Ledenvergadering, gehouden op 18 november 2023.

Aanwezig:

Bestuursleden: Saskia Kluit
Olga Teule
Walter Etty
Marinus de Jong
Janneke van Kesteren
Blanca de Louw

Medewerkers: Freek Bos
Marloes Hofstede
Bart Meijer
Eva Taylor Parkins
Frank Visser

Aanwezige leden:

- Totaal zijn er 69 deelnemers fysiek en 23 deelnemers online. De deelnemerslijst is zichtbaar bij de opname.

Verslag: Olga Teule

1. Opening, vaststellen agenda en mededelingen

Saskia opent de vergadering en heet iedereen welkom. Het is een volle boel. We starten met het formele gedeelte, daarna komt Wouter Koolmees, president-directeur van de NS, om vragen te beantwoorden en ons o.a. te vertellen hoe hij naar de toekomst kijkt.

De agenda wordt vastgesteld.

2. Stand van het land – Korte schets door directeur Freek Bos

Freek neemt het woord en bespreekt de stand van het land aan de hand van enkele sheets. Hij behandelt drie thema's: 1. Wat is de stand van het werk van Rover? 2. Waar is de reiziger? 3. Verkiezingen.

Vraag: dat afschaffen van de OV chipkaart: per wanneer is dat?

Freek: de vervoerders hebben een richtdatum, maar dat interesseert mij helemaal niets. Wat wij hebben afgesproken met die vervoerders, is dat we een harde voorwaarde hebben wanneer de OV chipkaart eruit mag. En die mag alleen maar uit als iedereen echt een goed alternatief heeft. Iedereen moet vrijwillig over kunnen stappen. Zelf koersen de vervoerders ergens op 2025. Dat hoeft overigens in de toekomst niet met de bankkaart, je kunt ook nog met de OV kaart in nieuwe vorm blijven reizen.

Vraag: weet u al iets over de Eurostar? Blijft die nou rijden vanaf juni volgend jaar?

Freek: Rover zit er bovenop. De staatssecretaris moet nog een beslissing nemen, ergens in de komende week. Het glas is halfvol. Ik ben niet zo pessimistisch als ik was, maar we wachten het af.

Vraag: er gaan steeds meer goederentreinen rijden die moeten de grens over en dat gaat ten kosten van de lokale treinen in Limburg. Gaat Rover hier wat mee doen?

Freek: dat moeten we natuurlijk gaan oplossen. Dank voor het signaal.

Vraag: wanneer heeft Prorail voor de laatste keer een baanvak overbelast verklaard? En dat betekent dat de vervoerders meer treinen laten rijden dan de infra toelaat?

Freek: dat is inderdaad een paar maanden geleden gebeurd in Limburg. Vervoerders moeten deze aanvraag doen. Dit vragen we straks aan Wouter Koolmees.

Vraag: u had het net (in de stand van het land) over het aantal reizigers met 92%. Is er een differentiatie in studentenkaarten, gewone abonnementen en losse ritten?

Freek: dat heb ik niet precies paraat. Het aandeel studentenkaarten ligt ongeveer op het normale niveau, gewone abonnementen iets lager en losse ritten iets hoger.

Vraag: de bankkaart kan maar voor 1 persoon, je kunt maar voor 1 persoon inchecken. Kan dat worden veranderd?

Saskia: ja, dat is inderdaad een probleem, bijvoorbeeld voor illegalen. Overigens bestaat de techniek om meer mensen op een bankpas te zetten, bijvoorbeeld in Spanje en Frankrijk (Nice)

Vraag: suggestie om het klimaatticket uit Duitsland hier in te voeren.

Saskia: dank, nemen we mee.

3. Begroting 2024

In deze begroting presenteert het bestuur de financiële plannen voor 2024.

De penningmeester, Walter, neemt het woord. Degene die het verslag van vorig jaar heeft gelezen, heeft kunnen zien dat na het afstoten van de ombudsman de begrotingssystematiek een heel stuk simpeler is geworden en ook overzichtelijker. En wat jullie nu voorgelegd krijgen, is daar een voorbeeld van. Het is een beetje een saaie begroting. Wel gezond, in de zin dat we bijvoorbeeld de inflatie voor het komend jaar daarin hebben ondergebracht. Bovendien hebben we een soort bestemmingsreserve om een aantal activiteiten het komend jaar extra te gaan doen, waarbij de plannen nog niet helemaal uitgewerkt zijn, maar het geld gelukkig al wel klaarligt. Er is erg goed op de centen gepast het afgelopen jaar. Goed om te zeggen dat we geen tegenvallers verwachten het komende jaar. Het accent leggen wij op de intensiveren van het contact met de reizigers. We willen graag meer leden/donateurs hebben. Heel belangrijk daarin is ook, wat straks in het werkplan aan de orde komt, datgene wat we gaan doen met de prijsvraag die er komt vanwege al het geld dat van de reizigers is afgepakt (boete NS) en waarvan wij mogen gaan bedenken hoe dat besteed moet worden. En dat is tegelijk een mogelijkheid om heel veel OV liefhebbers aan te spreken en van hen ook vragen en gegevens te krijgen. Ook gaan we bij bedrijven die meer sympathiek staan tegenover het OV proberen meer steun te krijgen. We hebben nog niets begroot, maar we verwachten op dat punt nog wel een aantal successen.

Vraag: Bij de baten is de post overige inkomsten met 46.000 fors hoger dan het afgelopen jaar. Hoe komt dat?

Walter: dat staat ook in de toelichting; dat is dus de wedstrijd waar ik het net over had. Daar staan natuurlijk ook nog kosten tegenover, maar we verwachten er wel wat van over te houden.

Vraag: hoe groot is het ledenbestand?

Freek: dat meten we eigenlijk zo niet meer, we gaan voor "fans". Als je alles bij elkaar optelt, zitten we rond de 12.000. Dat zijn niet alleen betalende leden, maar ook mensen van wie we bijv. de mailadressen hebben. Als je alleen kijkt naar de betalende leden en donateurs, dan zijn dat er 3.800.

Vraag: er is een flink bedrag gereserveerd bij de onbestede inkomsten, is daar wel een bestemming voor?

Walter: we hebben nog geen definitief plan. We hebben ook in de toelichting toegezegd dat dit in de ALV in het voorjaar voorgelegd gaat worden. Maar het komt neer op meer actie en meer ledenwerving.

De begroting voor 2024 wordt vastgesteld.

4. Activiteitenplan

In het activiteitenplan worden de beoogde activiteiten voor 2024 beschreven. Wat gaan het bestuur, het kantoor en de vereniging in het komende jaar doen? Welke doelen stellen we onszelf en hoe gaan we deze bereiken?

Freek neemt het woord. Samenvattend doen we iets wat we eigenlijk al een aantal jaren doen; meer geld, meer leden (fans) en meer kennis van reizigers. Onze eerste opdracht is dat we meer moeten groeien. Het eerste wat we willen doen is fors meer inkomsten, zodat we fors meer fans krijgen. Ten tweede: we zetten in op het verkrijgen van emailadressen. Dat klinkt heel gek, maar dit gaat er uiteindelijk voor zorgen dat mensen actief worden, gaan doneren, en uiteindelijk voorzitter worden van Rover. Het derde is altijd: we willen meer weten. We zijn een heel kennis gedreven organisatie, maar we willen vooral heel veel meer weten van reizigers. We weten alles van wissels en dienstregelingen, maar we willen ook veel meer weten van de reizigers. We hebben daartoe dit jaar een reizigerspanel opgericht. Ik hoop dat jullie hier allemaal in zitten. Daarmee kunnen we enquêtes uitzetten en mensen enthousiast maken om bij Rover te komen. En dat groeit als een tierelier, het levert veel fans op. En daarmee kunnen wij de vervoerders weer vertellen wat er nog veel mooier kan en beter aan het OV is. Er komt ook een mooie flyer. Op de website kun je je aanmelden voor dit panel: <https://www.rover.nl/doe-mee/meld-je-aan-voor-het-reizigerspanel>

Vraag: jullie zitten ook in het ROCOV's en de LOCOV's. Kan er niet een verplichting vanuit de overheid naar de vervoerders voor een klachtenmeldpunt van OV bedrijven in de aanbesteding?

Saskia: we hebben twee dingen: we willen de vereniging Rover sterker maken en we willen het OV beter maken. Als we het klachtenloket van de overheid gaan stimuleren is dat goed voor het OV, maar niet voor Rover. Freek, wordt het klachtenloket goed genoeg gecommuniceerd, of moeten we daar verplichtende eisen aan stellen?

Freek: ik weet ze wel goed te vinden. Maar dat is geen goede maatstaf. Ik denk dat het altijd beter kan. Daar ligt ook een mooie rol voor ons, want dan kunnen wij de reiziger weer helpen.

Vraag: waarom denkt het bestuur dat de plannen voor ledenwerving en vrijwilligers nu wel gaat lukken, terwijl het de afgelopen jaren zo moeilijk was?

Freek nodigt medebestuurder Janneke van Kesteren uit op het podium om dit toe te lichten. Saskia voegt daar aan toe, dat het geen sprint is, maar een marathon. Dat duurt een paar jaar.

Janneke: we hebben wat budget gekregen en er wordt nu een plan ontwikkeld hoe we echt leden kunnen werven. Het is een iets andere manier dan wat we tot nu toe gedaan hebben. Op werving stond in het verleden weinig energie en aandacht. Bovendien hebben we voorbereidingen gedaan, zoals de bouw van een CRM systeem. Voor een fondsenwerver/marketeer is belangrijk dat je in het systeem van leden hun gedrag in kaart kunt brengen. Al die informatie verzamelen we in het CRM, en dat helpt ons weer met het werven van de leden. En als we voldoende informatie hebben, kunnen we ook beter inschatten op basis van historische data wat mensen in de toekomst gaan doen. Verder hebben we gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuwe missie en visie, met themagroepen, waarin we mensen verzamelen met expertise. Ik zit bijvoorbeeld in de themagroep communicatie.

Saskia: kortom, er gebeurt genoeg en we hebben onderbouwende redenen om optimistisch te zijn.

Vraag: prima dat jullie hier nog een jaar goed op inzetten; gaan jullie als bestuur ook nadenken over verjonging?

Saskia: we doen allemaal ons best. Het is zeker niet het enige probleem wat we hebben. We doen ons werk heel goed. Als je ziet welke resultaten het bureau, dat vooral op subsidie draait, haalt, dan doen we het heel erg goed. Dat is waar we het voor doen. Het is ook een feit dat wij een paar duizend leden hebben en dat de OV bedrijven weinig geneigd zijn om Rover te sponsoren, wat soms ook juridisch ingewikkeld is. Dat betekent dat we weinig middelen hebben om deze groep te bereiken. Het bestuur denkt wel na, wat zou ons toekomstbeeld zijn. We zijn een beetje een supernova: we moeten blijven shinen en doen het nu heel goed. Maar kijken we 10-20 jaar verder, dan houdt het wel een keertje op voor Rover. Dus oproep aan iedereen om andere reizigers te vragen om mee te doen.

Marloes: ik wil hier graag een kleine aanvulling op doen. We hebben het afgelopen jaar wel degelijk gezien dat er best veel jonge mensen zich hebben aangemeld als nieuwe vrijwilligers (tussen 25-40 jaar). Dat komt

voornamelijk omdat we op een andere manier en meer naar buiten treden. Dat is ook mijn boodschap aan iedereen hier in de zaal: verspreid vooral wat Rover allemaal voor goede dingen aan het doen is, want dat levert uiteindelijk meer leden en ook meer vrijwilligers op.

Saskia: we moeten ons op dit punt niet te veel laten leiden door de bezoekers op de ALV, want jongeren komen niet zo snel naar een ALV.

Het activiteitenplan wordt vastgesteld.

5. Verslag Algemene Ledenvergadering op 24 juni 2023;

Het verslag van de ALV op 24 juni 2023 wordt vastgesteld.

6. Rondvraag

Vraag: wat is het standpunt van Rover over de fietsen in de trein? Is het de bedoeling van de NS om de fietsers eruit te jagen?

Freek: De Fietsersbond heeft een rapportage uitgebracht over hoe de fiets gemakkelijker met de trein mee kan, daar zit onze input in. We trekken samen met hen op. De reserveringsplicht is er af. Via de Tweede Kamer hebben we ook geregeld dat er in de nieuwe treinen meer fietsruimte moet komen.

Vraag: kunnen we informatie krijgen over regionale ALV's?

Saskia: als het goed is, krijg je hier de uitnodiging voor per post of per mail.

Marloes vult aan: mensen moeten toestemming wel eerst geven om ledennieuwsbrieven te krijgen.

Saskia: Dus je moet op onze site wel aanvinken dat je deze informatie wilt krijgen.

Vraag: Ik krijg nog steeds te veel andere informatie op de halte dan wat ik op 9292 krijg. Kan dat verbeterd worden?

Freek: dat moet verbeterd worden. Zelf gebruik ik 9292 nooit, want ik vind het de slechtste planner die er is. Als er een fout is, meldt dit dan bij 9292. Maar kijk ook vooral bij Google, die over het algemeen betrouwbaarder is.

7. Bereikbaarheid van de ziekenhuizen in Nederland

Presentatie van het onderzoek gedaan door Eva Taylor Parkins . Hoe staat het met de bereikbaarheid van onze ziekenhuizen per OV en welke lessen kunnen we trekken? Het rapport is te downloaden op www.rover.nl

Hoe zit het met taxi's, is daar ook naar gekeken?

Eva: nee, daar is niet specifiek naar gekeken.

In hoeverre is dit onderzoek in beeld bij de ziekenhuizen en concessieverleners?

Eva: op de conferentie Bereikbaarheid voor iedereen is dit onderzoek met hen besproken.

Saskia sluit de vergadering.



Jaarverslag 2023

3. Jaarverslag vereniging

Het bestuur stelt u voor onderstaand jaarverslag goed te keuren.

ONZE SUCCESSEN IN 2023

Stakingen

Het werd de reiziger dit voorjaar helaas wel erg moeilijk gemaakt om gebruik te maken van dit soort leuke acties: het streekvervoer werd lange tijd getroffen door stakingen. Nadat het conflict vastliep, nodigde Rover de vakbonden en vervoersbedrijven uit voor bemiddeling. Dit heeft ertoe geleid dat de partijen weer samen om tafel gingen waarna er uiteindelijk een oplossing voor het conflict werd gevonden en de stakingen werden opgeschort.

Geen spitsheffing voor NS

Een deel van 2023 stond in het teken van 2025 en later: het nieuwe contract dat de overheid met NS per 2025 afsluit, moest dit jaar grotendeels worden bepaald. NS had voor zichzelf een gunstig resultaat onderhandeld met de staatssecretaris: vanaf 2026 zou er een forse spitsheffing komen en per 1 januari 2024 mocht daarnaast alvast een eerste extra prijsverhoging worden doorgevoerd, terwijl de reiziger juist net een forse prijsverhoging voor de kiezen had gehad. Ook zou NS de vrijheid krijgen om eerste en laatste treinen te schrappen en zouden er geen eisen worden gesteld aan de Intercity Brussel op het gebied van tarieven en dienstregeling. Een flinke politieke lobby volgde waarbij Rover-directeur Freek Bos uitleg mocht komen geven tijdens een hoorzitting in de Tweede Kamer. Uiteindelijk kozen de Kamerleden voor de reiziger: in een flink aantal aangenomen moties werden bijna al onze wensen overgenomen. Zo moeten er nu onder meer afspraken komen over afschaffen van dubbel opstaptarief, éénmalig in- en uitchecken per reis en 24 uur lang gratis een fiets kunnen stallen. Ook de spitsheffing en extra prijsverhoging gingen van tafel.

Afgeschaalde dienstregelingen

Er werd in 2023 flink gesneden in het OV-aanbod. Vooral in de avonduren en in de weekenden moesten reizigers soms erg lang wachten bij een overstap, soms wel meer dan 30 minuten. Waar NS in de treindienst had gesneden, kwamen in de loop van het jaar steeds meer meldingen over overvolle treinen binnen. Per 2024 zijn diverse dienstregelingen weer hersteld, echter zien we nog steeds niet het niveau van voor de coronajaren terug.

Red mijn lijn

Het jaar 2023 vroeg ook een hoop aandacht voor het jaar 2024. Het hele jaar dreigde er namelijk flink wat bussen aan hun laatste rondes te beginnen en definitief te verdwijnen. Ook werd er geschermd met wederom forse prijsverhogingen, naast een kariger product. Rover-afdelingen hebben volop gelobbyd voor betere resultaten, reizigers ondertekenden onze brieven aan de provincies en deden mee aan onze stickercampagne 'Red Mijn Lijn' waarmee we aandacht vroegen voor de dreigende kaalslag in het OV. Uiteindelijk is het gelukt om het ergste te voorkomen. Veel bussen blijven rijden en de voorgenomen prijsstijging van ruim 11% is door de politiek voorkomen. Hiermee is het gevaar echter nog niet geweken. Het nieuwe kabinet zal veel oog moeten hebben voor de bereikbaarheid van onze verschillende regio's nu de kosten hoog oplopen en de reiziger sinds corona niet overal is teruggekeerd.

Personeelsgebrek en concessiewisselingen

2023 was het jaar van het grote personeelsgebrek. Dit had negatieve gevolgen op dienstregelingen, maar ook op dienstverlening. Ook zorgde personeelstekorten voor kortere treinen omdat er een bepaald aantal conducteurs nodig is om een zekere hoeveelheid "bakken" trein te rijden. Soms zijn er creatieve oplossingen nodig wanneer voldoende menskracht ontbreekt. Het advies van Rover om per conducteur meer treinelengte in te plannen, werd niet opgevolgd. Wel volgde NS het advies van Rover om te experimenteren met een videozuil voor stations waar de loketten niet meer bemenst zijn.

Door personeelsgebrek is er ook veel misgegaan bij de wisselingen van concessies in december. Met name in Twente, Flevoland en Zaandam-Waterland hebben reizigers daardoor niet gekregen wat hen beloofd was. Rover heeft met de vervoerders en opdrachtgevers gesproken over het zo snel mogelijk oplossen van de pijn voor reizigers. Dienstregelingen werden in een aantal gebieden afgeschaald, zodat deze in ieder geval betrouwbaar zijn. Daarnaast hebben we een lange termijn oplossing gelanceerd: een wisseling van de concessie rond de zomer, zonder dienstregelingswijziging. Een nieuwe vervoerder kan zo wennen aan het nieuwe gebied en de weersinvloeden zijn beperkter op de punctualiteit. Dat maakt de wisseling minder complex en daarmee beter voor de reiziger. Vervoerders en overheden hebben het idee omarmd.

Terugkeer treintoiletten

Het is niet echt een succes van 2023, want Rover heeft samen met Greetje van Amstel, de kracht achter Treinen Met Toiletten, al sinds 2011 actie gevoerd voor terugkeer van het treintoilet. Een lange weg volgde van inspraakreacties, politieke lobby en media-offensieven. Maar dit jaar ging eindelijk de kogel door de kerk: over enkele jaren hebben alle treinen in Nederland weer een toilet. Dat bovendien ruim genoeg zal zijn om door rolstoelgebruikers te kunnen worden gebruikt. Nog even ophouden dus!

Kleine successen, die even belangrijk zijn

- Spoorboekje 2024 is verschenen en was begin 2024 helemaal uitverkocht;
- Op advies van Rover-Amersfoort verschenen er drie nieuwe bushaltes en wel in Barneveld, Leusden en Nijkerk, onder meer bij nieuwe woonwijken en een theater zodat reizigers minder ver hoeven te lopen;
- Rover-Drenthe zette zich met succes in voor behoud van buslijnen 59 en 77;
- Rover-Amsterdam zorgde met een aantal werkbezoeken dat er de nodige verbeteringen werden gedaan aan het busstation in Amstelveen;
- In Zeeland moesten reizigers het juist zonder bus stellen wegens werkzaamheden aan de Haringvlietbrug. Omreiskosten waren aanvankelijk voor kosten van de reiziger, maar Rover-Zeeland zorgde dat reizigers toch werden gecompenseerd;
- Reizigers op Ameland moesten het bijna met minder afvaarten stellen, maar dit werd voorkomen doordat het advies van Rover om een alternatieve dienstregeling te varen, werd overgenomen;
- Rover heeft er zo'n 20 nieuwe vrijwilligers weten te werven in 2023;
- NS directeur Wouter Koolmees was de gastspreker op de zeer goed bezochte ALV in november 2023;
- Probleem met boeken Early Bird IC Brussel voor abonneementhouders opgelost door NS na melding Rover.

DE VERENIGING

Missie en visie

In 2022 is een nieuwe missie en visie voor Rover opgesteld en aangenomen door de ALV. Kort gezegd luidt deze nieuwe missie: “Duurzame en gedeelde mobiliteit voor iedereen”.

Mobiliteit is een middel en geen doel op zich. Maar wanneer mensen op pad gaan, wil Rover dat mobiliteit duurzaam, voor iedereen toegankelijk is en er geen onnodige belemmeringen zijn om ergens te komen. We willen dat in 2030 de impact van mobiliteit op de openbare ruimte, de verkeersonveiligheid en het klimaat halveert. Openbaar vervoer is daarbij onmisbaar en dient ook uitgebreid te worden. Tegelijk kunnen reguliere OV-systemen niet overal het wenselijke vervoer van deur tot deur bieden. Daarom zet Rover zich in op de hele keten van deur tot deur, waarin het huidige OV wordt aangevuld met collectieve openbare systemen.

Met deze visie bouwen we voort op het werk wat onze vrijwilligers al jaren doen: zorgen voor meer, comfortabeler, toegankelijker en vooral betaalbare duurzame mobiliteit voor iedereen.

Met de nieuwe visie willen we als vereniging laagdrempeliger worden voor mensen die wel enthousiast zijn over OV of deelmobiliteit, maar zich om allerlei redenen nog niet associëren met Rover. We maken dus ook ruimte voor nieuwe manieren van samenwerken en bijdragen aan onze vereniging.

Organisatie van de vereniging

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.

In 2023 zijn er twee Algemene ledenvergaderingen geweest. In juni vond de ALV plaats in Utrecht waarbij de jaarrekening en het jaarverslag zijn vastgesteld. Tijdens het middagprogramma met als thema deelmobiliteit waren er presentaties van Martien Das (Rijkswaterstaat) en Mirjam de Bok (Mobycon). Aansluitend hebben de deelnemers zich gebogen over casussen gericht op deelmobiliteit.

De tweede ALV vond plaats in november in Amersfoort. Hier werden het activiteitenplan en de begroting voor 2024 vastgesteld. 's Middags was de president-directeur van NS Wouter Koolmees aanwezig.

Driemaal per jaar wordt formeel een tussentijdse ledenraadpleging gehouden, de Adviesraad, waar vertegenwoordigers van afdelingen en werkgroepen met het bestuur overleggen over lopende zaken, nieuwe ontwikkelingen, strategieën en besluiten. Deze bijeenkomsten zijn echter niet zo formeel opgezet en kennen een brede uitnodiging, ook aan niet-leden. Zo vond de adviesraad in september plaats tijdens de Raildagen waar we te gast waren bij ProRail. De adviesraden vonden in 2023 respectievelijk plaats online, in Amersfoort en in Utrecht.

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.

Fans

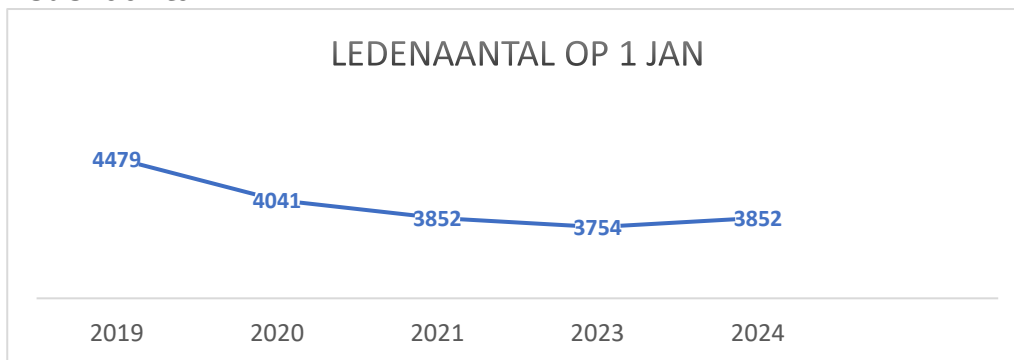
Onze achterban bestaat uit meer mensen dan alleen de betalende leden. Zoals vastgelegd in onze nieuwe visie, zetten wij vooral in op het werven van “fans”: mensen die ons actief volgen via onze verschillende sociale mediakanalen. Zij kunnen onze boodschap verder verspreiden en actief met ons meedenken. We hebben verschillende acties uitgevoerd om meer fans te werven. Zoals met de campagne Red Mijn Lijn: hierbij klikten zo'n 12.000 mensen vanuit onze sociale mediakanalen door naar onze website. Dit laat weer zien dat we via social media meer mensen bereiken dan alleen de directe volgers. Samen met de studenten van de Hogeschool van Amsterdam hebben we in het najaar ook nog een kleine campagne via Instagram uitgevoerd. Voor hen een mooie oefening in het maken van content, voor ons een mooie gelegenheid om de fanbase te vergroten. Stapje voor stapje proberen we onze fans steeds meer betrokken te laten zijn bij de

vereniging. Bijvoorbeeld door zich te abonneren op onze nieuwsbrief te lezen en mee te doen aan het Reizigerspanel. Deze groepen kunnen we ook zo nu en dan om een donatie vragen. Uiteindelijk hopen we dat meerdere fans lid willen worden of zelfs als vrijwilliger actief willen worden. Er zijn genoeg mensen om dit aan te vragen: in totaal hadden we op 31 december 2023 ongeveer 18.000 fans. Meer dan 2.000 mensen waren op dat moment al actief aan het meedenken in ons Reizigerspanel en dit aantal groeit gestaag door. Rover is actief op X (Twitter), Facebook en in mindere mate op Instagram en LinkedIn. Op nieuwe sociale media zoals Threads en Bluesky hebben we onze naam vastgelegd.

Website

Rover.nl werd in 2023 door zo'n 140.000 mensen bezocht. Vooral de campagne Red Mijn Lijn trok veel mensen vanuit de sociale media naar onze website. Verder kwamen bezoekers traditioneel af op onze klachtenpagina en onze nieuwspagina. De meest gelezen nieuwsberichten gingen over stakingen en over het NS-plan om de samenreiskorting ingewikkelder te maken. Ook de digitale versie van De Reiziger trok veel lezers. We zijn in 2023 meer gebruik gaan maken van Google Analytics waardoor we beter kunnen volgen waar onze websitebezoekers vandaan komen en waar ze naar op zoek zijn. In 2024 gaan we aan de slag met de gebruiksvriendelijkheid van de website en het herschrijven van teksten om beter aan te sluiten bij wat de online-gebruikers zoeken.

Ledenaantal



De sterk dalende trend in het aantal leden is iets afgevlakt in de voorgaande 3 jaar. In 2023 zien we de lijn weer stijgen, waarbij het ledenaantal plus structurele donateurs op 1 januari 2024 uitkomt op 3852. Het bestuur en het kantoor zijn blij met deze groei, de vele inspanningen die we hebben verrichtten werken.

Landelijk Bestuur

Het algemeen bestuur bestond bij aanvang van 2023 uit de volgende personen:

Saskia Kluit, Marinus de Jong, Blanca de Louw, Walter Ety, Olga Teule en Janneke van Kesteren.

Tijdens de algemene ledenvergadering van 24 juni 2023 zijn Olga Teule, Janneke van Kesteren, Marinus de Jong en Blanca de Louw herkozen voor een termijn van 2 jaar.

De huidige samenstelling van het landelijk bestuur is als volgt:

Naam	Functie	Jaar van aantreden	Benoemd tot
Saskia Kluit	DB: Voorzitter	2020	2024
Olga Teule	DB: Secretaris	2021	2025
Walter Ety	DB: Penningmeester	2018	2024
Marinus de Jong		2017	2025
Blanca de Louw		2019	2025
Janneke van Kesteren		2021	2025

Blanca de Louw heeft in januari 2024 besloten terug te treden als bestuurslid vanwege een nieuwe baan en andere werkzaamheden. Het bestuurslidmaatschap van Rover is onbezoldigd. Wel kunnen bestuursleden onkosten declareren.

Er hebben in 2023 5 formele bestuursvergaderingen plaatsgehad. Daarnaast heeft het bestuur een heidag gehad waarop een bestuursevaluatie is besproken.

Geschillencommissie

De commissie bestond uit René Coveen (2018) en Floris Wagenaar (2019) als leden en Liesbeth Alferink (sinds 2017) als plaatsvervangend lid. De commissie hoefde in 2023 niet bijeen te komen.

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, ProRail en ministerie van IenW;
- Nationaal OV Beraad (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);
- Informatiegroep Toegankelijkheid;
- Taxi-overleggen TXKeur en Geschillencommissie;
- Diverse bijeenkomsten van Railforum (Rover is daarvan 'partner in kennis');
- Overleg over fietsparkeren met IenW en regionale overheden;
- Regelmatig overleg DOVA;
- Stakeholderbijeenkomsten Project Groot Onderhoud Schiphol;
- Directie-overleggen met de directies van NS, ProRail, Arriva, Connexion, EBS, RET, GVB, HTM, Qbuzz en Syntus over diverse actuele onderwerpen;
- Overleg met diverse Kamerleden en hun medewerkers;
- En 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. Freek Bos en Rian van der Borgt, secretaris van de Werkgroep Internationaal, zitten in het EPF-bestuur. Rian is verder de officiële Rover-vertegenwoordiger bij EPF. EPF heeft 40 lid organisaties, verdeeld over 22 landen.

Ook in 2023 had de EPF regulier contact met organisaties op Europees niveau, zoals CER (EU-lobbyclub van de spoorwegen), UITP, Europarlementariërs en de Europese Commissie. In 2023 is er een formeel overleg gestart met de Eurostar Family, de moederorganisatie van Thalys en Eurostar. 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. De EPF is daarin co-voorzitter van de

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.

sectorale werkgroep waardoor het reizigersbelang direct ingebracht kan worden. Werkzaamheden op Europees niveau richten zich met name op de zeer lange termijn en zijn altijd gericht op abstract(er) Europees beleid.

In 2023 heeft de EPF zich vooral gericht op betere bescherming voor reizigers in de vorm van betere passagiersrechten. Verwacht werd dat in 2023 de MDMS-verordening werd gepresenteerd. Deze verordening moet zorgen dat reizigers eenvoudiger tickets moeten kunnen kopen en hen ook beschermen in het geval van vertraging. De verordening is er echter nog steeds niet. Rover heeft de EPF-lijn ondersteund met lobby richting het Nederlandse ministerie en parlement. Dat gebeurde in samenwerking met de Consumentenbond en de ANVR. De EPF werkt samen met de Europese koepelorganisaties van de ANVR en de Consumentenbond.

Daarnaast heeft de EPF veel met de Europese stakeholders gesproken over de mogelijkheden en rechten van reizigers om op plaats van bestemming te komen in het geval van vertraging. Ongeveer 20 spoorbedrijven hebben daarover onderling afspraken gemaakt. Dankzij EPF zijn deze afspraken nu openbaar en kan een reiziger er gebruik van maken. In 2024 zal er bovendien een toegankelijke flyer beschikbaar zijn die in afstemming met EPF is gemaakt.

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 1 januari 2024 waren dit er 8 medewerkers (6.6 FTE). Het aantal FTE is gedaald als gevolg van de overdracht van de taken van de OV Ombudsman aan De Geschillencommissie. Alle medewerkers die voor Rover hebben gewerkt in 2023, waren in dienst bij Rover. De gemiddelde leeftijd lag op 1 januari 2024 op 33 jaar.

WERK- EN EXPERTISEGROEPEN

Werkgroep Internationaal

In LOCOV-verband is in 2023 geadviseerd over de nieuwe concessie en over de internationale dienstregeling en tarieven. Samen met de afdeling Limburg en de zusterverenigingen TreinTramBus, Pro Bahn en VCD worden ook de ontwikkelingen rond de IJzeren Rijn, de sneltram Maastricht – Hasselt en andere grensoverschrijdende thema's in de gaten gehouden. Verder zijn internationale boekingsproblemen en de informatievoorziening voor de internationale reizigers bij werkzaamheden voortdurende aandachtspunten, die leiden tot veelvuldig contact met NS om ze opgelost te krijgen.

Expertisegroepen Dienstregeling en Netwerkontwikkeling

De expertisegroepen dienstregeling en netwerkontwikkeling hebben in 2023 input geleverd voor verschillende adviesaanvragen van NS in Locov-verband over wijzigingen van de dienstregeling. Hierbij helpen zij de beleidsmedewerker door te controleren op onjuistheden en merkwaardigheden in adviesaanvragen en schrijven zij mee aan het uiteindelijke advies. Reacties vanuit de expertisegroep worden snel ontvangen en zijn van grote meerwaarde voor de kwaliteit van het werk. In 2023 is ook input geleverd voor het Locov-advies over de concept-ontwerp vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet. Daarin is o.a. gepleit voor meer treinen aan de randen van de dag (eerste en laatste treinen) en hogere frequenties (elk kwartier een trein).

Expertisegroep Fiets en OV

De expertisegroep Fiets & OV en Stations heeft in 2023 input geleverd voor Locov adviezen over tarieven OV Fiets en voorwaarden fietskluizen.

Expertisegroepen Stations, Tarieven, Open data Concessies en Duurzaamheid

De expertisegroepen stations, tarieven, open data, concessies en duurzaamheid zijn in 2023 niet actief geweest. Het landelijke kantoor is in het licht van de nieuwe visie bezig met het opstarten van nieuwe themagroepen. Een aantal expertisegroepen zal hierin opgaan.

Expertisegroepen Toekomst

De Rover Toekomstgroep is in de zomer van 2023 voor het eerst bij elkaar gekomen. Allereerst is gezocht naar leden met de juiste kennis en achtergrond om de groep vorm te geven. De groep heeft in 2023 meegeschreven aan een 'Manifest voor bereikbaarheid' van Natuur & Milieu dat ondertekend werd door tientallen organisaties. Daarnaast is ze begonnen met het organiseren van een politiek debat rondom bereikbaarheid.

Expertisegroep Toegankelijkheid

De expertisegroep heeft deelnemers met diverse fysieke of verstandelijke beperkingen die allen het OV gebruiken, soms als noodzakelijke voorziening om in de maatschappij te kunnen functioneren. Rover zet zich immers ook in voor een inclusieve samenleving!

Fysieke bijeenkomsten zijn de uitzondering, maar die houden we wel 2x per jaar. Daarnaast veel contact via de mail, zodat we met elkaar ervaringen en ontwikkelingen in de diverse regio's delen. Leden van de expertisegroep nemen deel aan regelmatige overleggen met NS en/of ProRail over Reisassistentie, lift- en roltrapstoringen.

In 2023 kwam daar de verbouwing van NS-station Schiphol bij: de hellingbanen naar de perrons vervallen; er blijft op elk perron slechts één lift over. Er wordt naar ons geluisterd en ook de 'Amsterdam Airport Luchthaven Schiphol' (AALS) weet Rover nu (ook buiten ProRail om) te vinden.

Ook nemen we deel aan de Toiletalliantie. Samen met patiëntenorganisaties zoals de Maag Lever Darmstichting (MLDS), maar ook de Fietsersbond streven we naar meer toiletten in de openbare ruimte. In Nederland lopen we internationaal best achter als het om uiterlijk onzichtbare beperkingen gaat: Veel mensen blijven thuis omdat ze er niet op vertrouwen onderweg een toilet te vinden.

Daarnaast hebben we ook aandacht voor andere beperkingen die je van buiten niet ziet. Denk dan aan laaggeletterdheid, digibetisme en gedragsstoornissen. En laten we de groep slechthorenden en doven niet vergeten!

In 2024 willen we graag meer aandacht (ook uit Rover) voor alle reizigers met een of andere beperking. Zij reizen graag mee en veroorzaken niet per se extra oponthoud (ja soms de eerste keer - maar wie heeft daar een eerste keer niet mee te maken?). Ook zouden we graag nog meer actieve leden werven dit jaar.

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 2023 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 op 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
Rocov Hollands Midden (RHM)	Holland-Rijnland en Gouda/Midden-Holland
Reizigeroverleg Drechtsteden Alblasserwaard Gorinchem (RODAG)	Drechtsteden en Gorinchem
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 2023 zijn de afdelingen weer actief geweest. Veel vergaderingen vonden ook weer fysiek plaats en de onderwerpen draaiden veelal om afschalingen in de dienstregeling vanwege personeelstekorten. Hieronder zijn de jaarverslagen te vinden zijn. De verslagen staan op alfabetische volgorde van afdelingsnaam.

Amersfoort, Utrecht, Rhenen-Wageningen

De drie afdelingen in de provincie Utrecht (+ de Veluwekust en Vallei) werken intensief samen. Daarnaast wordt ook samengewerkt met de omliggende Gelderse, Zuid- en Noord-Hollandse afdelingen. (Als je midden in het land ligt heb je nou eenmaal veel burens). Samen hebben we nog steeds goede en intensieve contacten met de vervoerbedrijven, provincies en een aantal gemeenten en andere organisaties in ons gebied.

Actueel is onze aandacht voor de regionale treinen die wel heel vaak even aan de kant moeten om een intercity voorbij te laten rijden; wij regionalo's wachten maar even en pakken de volgende IC naar onze eindbestemming...

Rond Amersfoort, Breukelen en Mijdrecht worden we regelmatig betrokken bij de planontwikkelingen op busgebied. Dat zouden we in de stad Utrecht ook wel willen. Eind '23 kon Syntus aankondigen in '24 weer 100% van de diensten te kunnen realiseren (inclusief de nachtlijnen). U-OV blijft daarbij achter. Uiteraard

heeft dit onze volle aandacht. Dat de nachtbuslijnen van U-OV sinds de lockdown in 2020 nog niet zijn hervat stuit ons tegen de borst - we blijven daar (ook met de partners in het ROCOV) op aandringen.

Sinds eind '22 hebben we aan de Veluwekust en in de Vallei ook te maken met EBS en Hermes als vervoerder op enkele lijnen in 'Gelderse' concessies. Het direct contact met hen loopt via de het Gelderse ROCOV en intern overleg met de Rover-afdelingen.

Een bijeenkomst voor leden en belangstellenden in Den Dolder werd goed bezocht. We willen dit vaker doen.

Waar ben je het meest trots op uit 2023?

In de aanloop naar de aanbestedingen voor de Utrechtse concessies (vanaf eind '25) is goed naar onze wensen en suggesties geluisterd ('het lijkt soms of wij enkele passages in het PvE hebben geformuleerd...').

Wat wil je in 2024 al eerste aanpakken?

Versterking van ons team, vooral in en rond de stad Utrecht. Dan kunnen we op de ingeslagen weg doorgaan.

Amsterdam

De afdeling houdt maandelijks bijeenkomsten voor geïnteresseerde leden. Naast inbreng in de RAR is door de afdeling ingesproken bij gemeenteraadscommissies, zijn zienswijzen op infrastructuurprojecten ingediend en is overleg gevoerd met ambtenaren en OV-bedrijven. De afdeling participeert ook in het regionaal overleg met NS en in het regionale Rover-overleg Noord-Holland. Op de jaarvergadering hield de coördinator van het GVB een presentatie over de vele opbrekingen en omleidingen in de stad en verdere uitdagingen voor het bedrijf. In de afdeling zijn 3 concessiegebieden. Hierna per gebied een aantal ontwikkelingen.

Concessiegebied Amsterdam: Veel aandacht ging uit naar de voorbereiding van het Programma van Eisen voor de nieuwe concessie Amsterdam. Bij de invoering van het 30 km beleid kwam niets terecht van de beloofde maatregelen voor doorstroming voor het OV. Rover heeft hierover ingesproken en reacties gestuurd. Halfjaarlijks is er een gesprek met de directeur van het GVB.

Concessiegebied Amstelland-Meerlanden: Rover is diverse keren betrokken geweest bij een schouw van de nieuwe haltes van de Uithoornlijn, de verlenging van tramlijn 25 van Amstelveen naar Uithoorn Centrum. Er is vooral gekeken naar de rolstoeltoegankelijkheid, gezien de problemen hiermee op het Amstelveense traject. In Uithoorn is de oplossing nu goed geregeld met gelijkvloerse inrijmogelijkheid.

Concessiegebied Zaanstreek-Waterland: de overgang naar nieuwe vervoerder EBS was slecht, door een nijpend personeelsgebrek en te laat geleverde bussen. Rover heeft veel gesprekken gevoerd met de vervoerder en opdrachtgever VRA.

Waar ben je het meest trots op uit 2023?

Wij zijn tevreden over de goede contacten en dat de stem van Rover gehoord wordt.

Dat moet blijken als het PvE van de concessie omgebogen wordt, mede op basis van de uitgebreide reacties van Rover. Trots zijn wij ook op de diverse verbeteringen op het belangrijkste knooppunt in AML: het busstation Amstelveen. De gemeente voert bijna alle wensen uit die Rover met de wethouder heeft besproken.

Wat wil je in 2024 al eerste aanpakken?

We willen nog meer contact zoeken met de politiek en ook OV-safari's uitvoeren om alle knelpunten aanschouwelijk te maken. Met de studenten organiseren we een symposium waar ook het GVB aan meewerkt.

Den Haag

Het jaar 2023 werd gedomineerd door het programma Instroom Nieuwe Trams Haagse regio. Rover nam deel aan de Klankbordgroepen van 3 deelprojecten: project 6a (Transvaal); project 12B (Laan van Meerdervoort - Paul Krugerplein) en project 12A (Markenseplein - Laan van Meerdervoort). De halteperons en delen van trajecten moeten worden aangepast aan de nieuwe lage brede vloertrams. De moeilijkheid van deze trajecten is dat deze zich bevinden in de oude dichtbevolkte stadswijken van voor WO2 waar de openbare ruimte beperkt is en waar verschillende belangen spelen. Rover zet daarbij in op de Mobiliteitstransitie en op het behoud van de fijnmazigheid van de tramlijnen in deze stadswijken.

In het kader van het Transitieprogramma OV en corona zijn 13 tramhaltes tijdelijk opgeheven. Rover heeft mede in Metrocov-verband er op gewezen dat de opheffing van deze tramhalten na beëindiging van het Transitieprogramma nader moet worden bezien.

In het zomerreces vond een grote omleiding plaats van het tramverkeer in de binnenstad vanwege railonderhoud- en vernieuwing. Rover heeft met succes HTM geadviseerd om reizigers van de tijdelijk opgeheven tram 12 per halte en op de website reisalternatieven aan te bieden.

In juni heeft Rover via inspraak bij de gemeenteraden van Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Den Haag opnieuw ingebracht voorstander te zijn van het voorstel tot een hoogwaardige tramverbinding conform het voorkeurstrace 1T (via de Binckhorstlaan + Maanweg en Geestbrugweg). Na een lange voorbereidingstijd startte in januari de Haagse Hopper in Benoordenhout. Dit betreft een experiment van vraagafhankelijk maatwerkvervoer.

Waar ben je het meest trots op uit 2023?

Op onze inzet in de Klankbordgroepen van het programma Instroom Nieuwe Trams Haagse regio (INTHR) dat de nodige tijd en inspiratie vraagt. Op de totstandkoming van de Haagse Hopper in Benoordenhout waar Rover zich in nauwe samenwerking met de bewonersorganisatie Benoordenhout, HTM, gemeente en MRDH, zich voor in heeft gezet. Tenslotte voor de uitgebrachte adviezen aan HTM en gemeente.

Wat wil je in 2024 al eerste aanpakken?

De vervoerplannen 2025, de voortgang van verkenningen v.w.b. de Zuidwestlandcorridor en Koningscorridor (w.o. Binckhorst) in het kader van de Schaalsprong OV en Mobiliteit & Verstedelijking en bijdragen aan de uitvoering van het programma INTHR. Tenslotte een nauwere samenwerking met de afdelingen Delft en Zoetermeer in Haaglanden op weg naar samengaan.

Delft

Gemeenteraad

Vorig jaar hadden we een brief gestuurd aan de nieuw-aangetreden gemeenteraad met onze wensen en zorgen over het OV in Delft. Tevens was dat een uitnodiging tot nadere kennismaking. Helaas heeft daar maar een fractie (maar wel de grootste) gebruik van gemaakt. In maart hadden we een prettig gesprek met een commissielid (niet-raadslid) en gemeenteraadslid van deze partij. O.a. de uitwerking van het mobiliteitsprogramma Delft en de (door Rover nooit gewenste) koppeling van de lijn 51 en 61 kwamen en de ideeën van Rover om lijn 61 (na het ongedaan maken van die koppeling) in te zetten als verbinding met Den Hoorn.

Stationsplein

Samen met de Oogvereniging hebben we actiegevoerd voor verbetering van de looproutes voor blinden en slechtzienden op het stationsplein in Delft. Eerste gevolg was dat de geleide looproute van tram naar bus aanzienlijk zou worden verkort (is begin 2024 uitgevoerd). Andere wensen, zoals paaltjes met voelbare

letters de oversteek naar de busperrons aanduiden, zijn niet vooralsnog niet gehonoreerd, maar wel opgenomen in de "toegankelijkheidsagenda".

Overleg gemeente Delft

Drie keer hebben we overlegd met de ambtenaren van de afdeling Ruimte van de Gemeente Delft. Onderwerpen waren o.a.: vergroening van het stationsplein, verlenging lijn 19, op orde houden van de toegankelijkheidsgegevens haltes in de haltescan van Vitens; doorstromingsmaatregelen voor en op R-Net kwaliteit brengen van lijn 455 (Naaldwijk - Delft - Zoetermeer); aanpassingen t.b.v. de komst van de nieuwe, bredere trams; (ontbrekende)abri's op de nieuw-ingerichte Voorhofdreef, ontsluiting Schie-oevers, gemeentestandpunt over mogelijke verlegging van de route van lijn 1 door de Binckhorst in Den Haag (Rover en gemeente zijn het eens: dat willen we niet).

METROCOV

Rover Delft neemt deel aan het METROCOV, het ROCOV van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH). Het METROCOV bestaat uit twee gebiedscommissies: Haaglanden en Rijnmond. Via het METROCOV voeren we ook het overleg met de vervoerders, 4 keer per jaar met HTM en EBS, maar ook 1 keer per jaar met NS. Dit zijn uitstekende gelegenheden om klachten en ideeën die we van reizigers ontvangen door te geven. Dit jaren waren dat o.a.:

- EBS: uitval ritten: EBS trachtte dit te verzachten door middel van frequentieverminderingen, wat helaas niet hielp;
- EBS: suggestie voor stoplamp in bussen (want het beeldscherm doet het soms niet en dan is niet te zien of de bus stopt): suggestie is door EBS overgenomen;
- NS: plaats van de kaartenautomaat bij station Delft Campus: helaas had NS geen oor voor onze suggesties.

Andere onderwerpen in het METROCOV waren o.a.: nieuwe betaalwijzen in het OV, distributie-, exploitatie- en sociale veiligheidsplannen. Vervoerplannen kwamen helaas nog niet aan de orde, want vanwege de nasleep van corona was de dienstregelingswijzigingsprocedure opgeschort. Helaas moesten we ons regelmatig buigen over afschaling t.g.v. personeelstekort.

Afdelingsledenvergadering

Op 1 juni hebben we onze jaarlijkse lokale ledenvergadering gehouden. De opkomst was bedroevend: slechts één niet-bestuurslid kwam opdagen. Ook het bestuur was niet volledig. Wel was er een vertegenwoordiger van buurafdeling Den Haag aanwezig.

En verder

- een bestuurslid was bij de "Dag van het OV";
- twee bestuursleden hebben de mockup van de nieuwe tram van de HTM bekeken;
- is het ons eindelijk gelukt met de stationsmanager van station Delft een afspraak te maken (voor 2024).

Drechtsteden – Gorinchem

Begin 2023 is er een actief lid vertrokken uit afdeling/werkgroep waardoor er één actief lid is overgebleven. Het overgebleven lid wordt geassisteerd door Aldo van het hoofdkantoor. De werkzaamheden in 2023 betroffen het adviseren van de lokale vervoerder en provincie. We hebben o.a. geadviseerd over de inrichting van de toekomstige treinen op de Merwedelingelijn, richtlijnen/adviezen voor het verlengen van de busconcessie, dienstregeling van de bus-, trein- en vaarconcessie in de regio. Ook hebben we ons hard gemaakt voor de toegankelijkheid van het openbaar vervoer en daarbij hebben we veel aandacht geschonken aan de waterbus, waarbij er zorgen zijn over de toegankelijkheid van de schepen en haltes.

Waar ben je het meest trots op uit 2023?

Er zijn veel zaken waarbij we ons veel zorgen maken en we zijn blij dat we deze zorgen duidelijk hebben kunnen uiten. We zijn trots op het feit dat de vervoerder veel aanbevelingen heeft overgenomen voor de inrichting van de toekomstige treinen.

Wat wil je in 2024 al eerste aanpakken?

In 2024 houden we de vinger aan de pols voor de ontwikkeling van bus- en treinnetwerk. De afgelopen jaren is er flink gesneden in de dienstregeling en in onze advisering gaan we er alles aan doen om de vervoerder en provincie te overtuigen dat er verbetering nodig is. Er is interne onrust bij de organisatie die de waterbus exploiteert en wij gaan ervoor waken dat de consument hier niet de dupe van wordt. Ook willen we graag meer tijd besteden aan het werven van nieuwe leden.

Drenthe

Samen met het Consumentenplatform hebben we een symposium georganiseerd over (on)toegankelijk OV in het Provinciehuis in Assen. Inspirerende sprekers, veel belangstelling. En de demonstratie rolstoeldansen was adembenemend. Naar aanleiding van een vervelende situatie met een rolstoeler die tot 2 keer toe de toegang tot de bus werd geweigerd, hebben wij Qbuzz zover gekregen dat ze een Plan van Aanpak hebben opgesteld om er voor te zorgen dat dit niet weer gebeurt. In het EO programma 'Dit is de middag' mochten we meepraten over het verdwijnen van bushaltes en buslijnen op het platteland. We hebben meegedaan aan de senioren dag in Hogeveen en hebben daar veel reclame voor het OV gemaakt en voor De Bij in het bijzonder.

Waar zijn wij het meest trots op?

Het redden van de buslijnen 59 en 77. En de realisatie van de bushalte Donderen.

Wat willen wij in 2024 het liefst aanpakken:

De onvindbaarheid van de bushaltes op station Coevorden. En zijn we druk met de nieuwe (trein-)concessie Vechtdallijnen.

Gelderland

De actieve Gelderse Rover leden kwamen dit jaar 6 x bijeen, samen met de Gelderse ROCOV-Rovers. In het Gelderse ROCOV bezet iedere vereniging, ook Rover, maximaal 2 stoelen, zij het met 3 vervangers. Een veelbesproken obstakel werd opgeruimd door de actieve Rover leden de agenda en de bijbehorende documenten van de maandelijkse ROCOV vergaderingen toe te sturen. Dat maakt het mogelijk om eventueel de ROCOV vergadering bij te wonen, dan wel een ROCOV-Rover nog een advies mee te geven.

Rover betreurt dat veel buslijnen zijn teruggebracht in frequentie of in de daluren niet of minder rijden, m.n. op de Zuid Veluwe. Veel reizigers gebruiken de app van 9292 maar die laat niet zien welke bus niet rijdt.

Rover vindt dat, ondanks een chauffeurstekort, er op iedere lijn tenminste één keer per uur een bus moet rijden en dat de laatste rit van de dag nooit mag uitvallen.

Rover Gelderland ontving tientallen klachten van reizigers over het OV. Er uitspringend waren klachten over niet verschenen haltetaxi's, onverwacht uitgevallen bussen, volle bussen naar Wageningen en volle treinen

m.n. tussen Harderwijk en Amersfoort en tussen Zevenaar en Arnhem. Op dat traject worden de stations Duiven en Westervoort soms voorbijgereden omdat er niemand meer bij kan in de trein.

Er werd gewerkt aan de eisen voor nieuwe concessies voor de Valleilijn en busconcessies in de Achterhoek en Rivierenland.

De provincie heeft de installatie van de niet goed werkende DRISsen (borden met dynamische reisinformatie) opnieuw aanbesteed. Rover houdt de vinger aan de pols bij de vernieuwingen op en rond de stations Nunspeet, Nijkerk, Ede-Wageningen en Nijmegen.

Groningen

Rover Groningen heeft vier actieve leden:

Sjak Rijploeg, voorzitter OV Consumentenplatform

Rianne ten Veen, lid OV Consumentenplatform

Frank Aakster, actief lid

Menno Visser, contactpersoon en lid OV Consumentenplatform

We hebben ons vooral gericht op zaken die spelen in het OV Consumentenplatform.

Daarnaast hebben we ons bezig gehouden met diverse spoorlijnen in wording: Wunderline, Lelylijn en Nedersaksen Lijn. Daarbij werken we samen met Rover Fryslan en Drenthe, Pro Bahn (*Landesverband Niedersachsen/Bremen*) en Werkgroep Spoor in Friesland. Dit heeft geleid tot diverse artikelen in verschillende media.

Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee

We zijn de enige Rover-afdeling zonder spoorstation. Om verder het land in te kunnen zijn de verbindingen naar Spijkenisse en Zuidplein (en met de metro naar Rotterdam C) of naar Dordrecht essentieel. Gelukkig zijn die aansluitingen behoorlijk frequent.

We zijn ook de kleinste Rover-afdeling. Samenwerking met onze bureaus in Rotterdam, overig Zuid-Holland en Zeeland spreekt dan vanzelf.

Veelal zijn de busreizigers student of scholier. Maar ook veel forenzen maken gebruik van de bus. Doordat we eilanden bewonen zijn er vaak behoorlijke omwegen (eerst naar een dam, brug of tunnel om naar de overkant te komen) nodig. Dat heeft gevolgen voor de ritprijzen. Daar heeft de provincie Zuid-Holland gelukkig oog voor.

Tot op heden is er nog geen goede verbinding tussen Goeree-Overflakkee en de Hoeksche Waard. Soms zijn twee overstappen nodig. Een (sneller) alternatief is op en neer te reizen via Rotterdam Zuidplein.

De afdeling is via het RO HWGO betrokken bij de voor 2023 en 2024 voorziene werkzaamheden aan de Heinenoordtunnel en de Haringvlietbrug en de ingrijpende gevolgen daarvan voor de buslijnen naar Rotterdam v.v.

Holland-Rijnland

We hebben ons intensief beziggehouden met het onderwerp "Autoluwe Binnenstad" en de gevolgen die het gemeentelijke beleid op dat punt heeft voor het OV. Mede in dat verband veel beziggehouden met de lijnvoering van de bussen en de gevolgen van de wijziging van die lijnvoering voor de afstand tot en tussen de diverse haltes en tot de binnenstad.

Verder hebben we aandacht besteed aan "congestieproblemen" en de gevolgen daarvan voor de doorstroming van het verkeer en dan met name de bussen en de gevolgen van die congestie (vooral

rondom het station) voor de verkeersveiligheid en (het welbevinden van) de chauffeurs. Daartoe overleg met de vervoerder gehad. Ook aandacht besteed aan de omvang van de bussen (gelede voertuigen, stadsmetro enz.) en in samenhang daarmee de verkeersveiligheid met name voor fietsers.

Onderzoek gedaan (op verzoek van ROVER) naar de bereikbaarheid van de vele ziekenhuizen in Leiden en omgeving.

Daarnaast hebben we energie gestoken in de deelname aan een drietal werkgroepen. Een werkgroep die zich bezighoudt met het "Knooppunt Leiden" (initiatief Rijksoverheid), een werkgroep die zich bezighoudt met de verbinding Leiden-Noordwijk en de omgevingsgevolgen (initiatief Provincie) en een particuliere werkgroep die zich richt op de plaats van het busstation bij Leiden CS.

Ook hebben we de nodige aandacht moeten besteden aan het zoeken en vinden van nieuwe bestuursleden. Een doorgaande klus.

Tot slot hebben we inzet geleverd op werkzaamheden die verband houden met het feit dat we participeren in het ROCOV.

Waar ben je het meest trots op uit 2023?

We zijn er een beetje trots op dat we (ondanks het geringe aantal actieve leden) toch in Leiden een zekere relevantie hebben. Als er iets is wat te maken heeft met het OV dan wordt er meer dan incidenteel aan ons gedacht. Daarbij helpt het trouwens heel erg dat ROVER ook op centraal niveau veel meer naar buiten lijkt te treden. Het valt op hoe vaak onze directeur in het nieuws en op TV is.

Wat wil je in 2024 al eerste aanpakken?

1. Knooppunt Leiden en alles wat daarmee samenhangt, onder meer de situering van het busstation.
2. De congestieproblemen met name rondom Leiden CS.
3. "De oude lijn". Dit overigens in samenhang met punt 1.

Twente

In Twente is het busvervoer aanbesteed en gegund aan Arriva. Zij verzorgen het vervoer vanaf 10 december 2023. Het gaat om het busvervoer in Twente en de treinverbinding Oldenzaal - Zutphen. In Twente rijden inmiddels meer dan 100 elektrische bussen. Dit brengt enorm veel klachten met zich mee vanaf december 2023 tot eind januari 2024.

De klachten zijn:

1. bussen vallen uit omdat de stroom op is!
2. de incheck- en uitcheckapparatuur werkt regelmatig niet.
3. de bussen zijn niet op tijd en zijn overvol (als de bus ervoor is uitgevallen).

Het gevolg is dat reizigers vaak moeten wachten. Bij een verbinding per uur is dit al gauw 60 minuten of meer. Verder is het mogelijk dat reizigers te veel betalen omdat de in- en uitcheck apparatuur niet goed werkt. Controleer of je op de juiste haltes incheckt en uitcheckt.

Via het ROCOV Overijssel is ook regelmatig aandacht gevraagd voor verstopte toiletten op de lijn Enschede en Zwolle. De oorzaak is dat reizigers van alles in de toiletpot gooien. Verder is gebleken dat de afvoerbuizen te klein in omvang zijn.

Een ander probleem op de lijn Zwolle - Enschede en Zwolle - Kampen was in 2023 dat regelmatig treinen uitvielen vanwege een tekort aan machinisten. Eind 2023 en in 2024 is dit probleem opgelost doordat Keolis machinisten kon overnemen die op de lijn Oldenzaal - Zutphen dienstdeden. Daarnaast zijn diverse machinisten in opleiding bij het ROC-Twente.

Wat wil je in 2024 al eerste aanpakken?

Dat in Twente de bussen op tijd rijden en dat de reizigers kunnen in- en uitchecken zonder te veel te betalen.

Het elektrificeren van de verbinding Mariënberg - Almelo.

West-Overijssel

In 2023 is er geen ALV gehouden. Binnen het bestuur waren er veel wisselingen. Drie leden vertrokken om persoonlijke redenen of de stroperigheid buiten Rover. Daarna konden wij twee nieuwe bestuursleden aantrekken, met een duidelijke bruikbare achtergrond.

We hebben veel energie gestoken in tegenvallende prestaties van vervoerders. Keolis Trein (een deel van Blauwnet) heeft veel rituitval en gesloten toiletten. EBS bus heeft veel rituitval en op andere gebieden zijn hun zaken nog steeds niet op orde.

De afdeling Twente is ondersteund met aanwas.

Waar ben je het meest trots op uit 2023?

- 1) De aandacht die er, ook binnen het ROCOV Overijssel, is voor de uitval van ritten bij EBS. Die geleid heeft tot maatregelen.
- 2) De toezegging van ProRail, na een jarenlange strijd van Rover WO, dat boven de perrons 12 / 13 en 15 / 16 duurzame overkappingen komen.
- 3) Een database die klachten inzichtelijk maakt.

Wat wil je in 2024 al eerste aanpakken?

Eigenlijk 2:

- 1) De nieuwe bestuursleden inwerken om de bestuurskracht te vergroten.
 - 2) Zorgen dat de vervoerders doen wat beloofd is, op het gebied van rijden, volgens dienstregeling, en het leveren van betrouwbare reisinfo.
-

Zoetermeer**Deelname Klankbordgroep de Entree**

De klankbordgroep de Entree heeft nu een beslag gekregen. Rover Zoetermeer werkt daarin samen met andere organisaties en denkt mee in het proces over de omgeving en de architectuur van het station.

Schouw en verbeteradvies Mall of the Netherlands

Rover Zoetermeer heeft samen met Rover Den Haag een schouw gedaan van de haltes bij de Mall of the Netherlands. Bij de schouw bleek dat er een zeer gevaarlijke situatie ontstond bij het oversteken door reizigers. (zie foto) Er is een gezamenlijk advies uitgebracht aan de Gemeente Leidschendam -Voorburg met

de Wethouder en de betrokken vervoersambtenaar. Het advies werd in dank aanvaard waarbij de Gemeente nu aan de slag gaat met de verbetering van de gevaarlijke situatie.

Het betrof een verplaatsing naar het zuiden van de oostelijke halteperrons enerzijds en een verplaatsing van de westelijke halte naar het noorden anderzijds.

Reizigerspubliek dat de Mall verlaat via de noordwestelijke in-/uitgang behoeft dan nog maar weinig te lopen om de westelijke halteperrons te bereiken.

Zij die de Mall verlaten via het Weigelia kunnen – legaal – die perrons ook bereiken, ze zullen dan iets verder moeten lopen dan nu. Al met al, Rover krijgt zijn zin voor de “aankomsthalte” en de Mall voor de “vertrekhalte”. Voordeel voor iedereen.



Ambities en afspraken beleid OV Gemeente Zoetermeer

De vervoersknoop Centrum West, Lansingerland Zoetermeer en Zoetermeer Mandelabrug aansluiting bieden aansluiting met Leiden, Gouda en Rotterdam. Toekomstmuziek is de verbeterde HOV 400 naar Leiden en de HOV 170 naar Rotterdam als vervanging van de ZoRo lijn. Stappen gemaakt voor onderzoek naar stadsdiensten/belbus.

Waar ben je het meest trots op uit 2023?

De samenwerking met de Gemeente Zoetermeer, vervoerders en lokale politiek is verbeterd. Rover Zoetermeer wordt meer gehoord.

Wat wil je in 2024 al eerste aanpakken?

1. Sprinterdienstregeling van 2 naar 4 keer per uur
2. Dat bij uitval van sprinterlijnen de Intercity weer stopt op Zoetermeer
3. Stadslijn (bijvoorbeeld als belbus in de dunne gebieden van Zoetermeer, Dorp, Noordhove, Meerzicht, Rokkeveen.
4. Bereikbaarheid Lange Land ziekenhuis mag beter.

Lange termijn:

Mandelabrug opknopbeurt in het kader van het project de Entree.

Toekomst krakeling Randstad rail 3 omzetten naar zelfrijdend vervoer.

DE REIZIGER

Hard stijgende kosten voor papier en inhuur hebben ervoor gezorgd dat we moesten bezuinigen op De Reiziger. In 2023 verschenen er maar drie edities op papier, in 2024 verschijnt De Reiziger weer als kwartaalblad. Daarnaast verschijnt het blad digitaal op de webpagina www.rover.nl/onlinemagazine. Iets meer dan één derde van onze leden kiest er inmiddels voor het blad alleen nog digitaal te lezen.

Ook in 2023 werkten we samen met OV-Magazine door columns uit te wisselen. Verder kwamen er weer verschillende onderwerpen in De Reiziger aan bod zoals reisverslagen, verenigingsberichten en interviews – onder meer met de Staatssecretaris. De redactie bestond ook dit jaar uit Martin Oudenaarden, Gerda Spaander, Arjen Polderman, Marina van Alphen en Sanne van Galen. De online redactie werd versterkt door Willem Stegeman, die inmiddels ook aan het papieren blad bijdraagt. 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) en gedrukt door Veldhuis Media in Raalte.

PROJECTEN

Beleidsondersteuning

Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat verleent een subsidie voor Beleidsondersteuning aan Rover, voor de periode 2022-2024. De beleidsondersteuning wordt uitgevoerd door een aantal medewerkers: Directeur Freek Bos, beleidsmedewerkers Frank Visser, Eva Taylor Parkins en beleidscoördinator Marloes Hofstede. In 2022 is medewerker Naomi Geelen aangetrokken om het werk Marloes Hofstede wegens ziekte op te vangen, in 2023 is Naomi in dienst gebleven als beleidsmedewerker. Daarnaast is Bart Meijer aangenomen als beleidscoördinator.

Rover is deelnemer aan het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov). Er zijn 5 plenaire vergaderingen geweest. In de voorbereiding wordt veelal input geleverd door vrijwilligers vanuit de Rover-expertisegroepen. Gedurende het jaar zijn verschillende themasessies vanuit het Locov georganiseerd. In 2023 waar dit er 14. 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 een aantal themasessies hebben ook vrijwilligers uit de Rover-expertisegroepen deelgenomen.

Rover heeft in 2023 schriftelijke inbreng geleverd en de inbreng van de andere consumentenorganisaties in het Locov gecoördineerd voor 11 adviezen aan NS, 1 advies aan ProRail, 1 advies aan NS, IenW en ProRail en 4 adviezen aan het ministerie van IenW. De beleidsmedewerkers zijn verantwoordelijk geweest voor deze adviezen.

Hierna lichten we enkele belangrijke onderwerpen uit 2023 uit.

Vorbereiding nieuwe vervoerconcessie hoofdrailnet

In 2023 is de concept vervoerconcessie voor het hoofdrailnet geconsulteerd bij het Locov en de ontwerp vervoerconcessie verstuurd naar de Tweede Kamer. In voorbereiding daarop zijn diverse gesprekken geweest tussen de directeur en/of een beleidsmedewerker van Rover en medewerkers van het ministerie en adviesbureaus die werken voor het ministerie. Onder meer de volgende gesprekken zijn gevoerd:

- 25 januari 2023: Locov themasessie KPI's HRN-concessie
- 26 april: bijeenkomst over het tarievenonderzoek
- 27 juni 2023: Gesprek Locov – ministerie IenW nadere uitwerking tariefstelling en bodem- en streefwaarden
- 20 juli 2023: Informatiebijeenkomst IenW voor Locov i.v.m. spoedadvies Locov
- 18 september 2023: Gesprek IenW – Locov over consultatie HRN-concessie

- 19 september 2023: DG Mobiliteit lenW
- 6 november 2023: Overleg lenW – Locov over KPI ondergrenzen per traject

Daarnaast is in 2023 deelgenomen aan bijeenkomsten voor stakeholders op 24 januari, 7 maart en 6 april. Bij deze bijeenkomsten was naast een beleidsmedewerker ook de directeur van Rover aanwezig.

Nadat de ontwerpconcessie naar de Tweede Kamer is gestuurd heeft de vaste Kamercommissie voor lenW hierover op 25 september een technische briefing georganiseerd ter voorbereiding op het Kamerdebat een dag later. Hier heeft de directeur van Rover een bijdrage aan geleverd als één van de genodigden.

Stations

Rover wordt regelmatig betrokken bij ontwikkelingen rond stations. In 2023 heeft een beleidsmedewerker op 6 juni deelgenomen aan een stakeholderoverleg over de vernieuwing van station Nijmegen Heyendaal. Ook is een beleidsmedewerker op 29 maart aanwezig geweest bij de onthulling van de videozuil voor reisinformatie op station Alkmaar. De proef met de videozuil is een uitwerking van een Locov-advies.

Onderzoek en publicaties

Rover voert eigen onderzoek uit om knelpunten in het openbaar vervoer te signaleren en te agenderen bij beleidsmakers. In 2023 hebben we daarvoor een reizigerspanel opgericht. Via dit panel kunnen wij online snel enquêtes uitzetten onder reizigers en zo hun inbreng ophalen ten behoeve van de advisering of agendering van problemen. In 2023 hebben wij het reizigerspanel ingezet bij de volgende onderzoeken:

- **Reisplanners.** Reizigers is gevraagd naar de waardering van reisplanners, welke functies zij missen en welke knelpunten zij tegenkomen bij het opvragen van reisadviezen. Dit leverde honderden concrete opmerkingen op van bijna 500 respondenten. Deze reacties zijn meegenomen in een uitgebreid rapport dat begin 2024 is verschenen.
- **Internationale treinreizen:** Reizigers is gevraagd naar hun ervaringen tijdens internationale treinreizen in de zomer van 2023. Aanleiding waren problemen met overvolle treinen in de zomer van 2022. NS heeft diverse maatregelen genomen en wij hebben onderzocht hoe de reizigers dit hebben ervaren. Dit leverde reacties op van bijna 800 respondenten. De resultaten van dit onderzoek verschijnen in voorjaar 2024.
- **Ziekenhuizen.** Het planbureau voor de leefomgeving presenteerde een onderzoek naar de bereikbaarheid van zorg tijdens de conferentie **Bereikbaarheid voor Iedereen** dat georganiseerd werd door lenW. Voor Rover was deze studie op macroniveau het startpunt voor een verdiepend onderzoek. In een kwalitatief onderzoek is de bereikbaarheid op praktische elementen getoetst, zoals de locatie van de bushalte “ziekenhuis”, de aanwezigheid van geleidetegels en goede dienstregelingen. Het onderzoek is gepresenteerd op de tweede bereikbaarheid voor iedereen conferentie.

In 2023 zijn wij daarnaast doorgegaan met de inzet op de volgende thema's naar aanleiding van eerdere onderzoeken en publicaties:

- **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. Omdat de voorstellen nog niet zijn overgenomen hebben we punten hieruit meegenomen in het kader van de advisering over de concept 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 heeft de wens om af te stappen van het omchecken in 2023 ingebracht in het kader van de advisering over de hoofdrailnetconcessie. Ook hebben we in het NOVB

afgesproken om verdere stappen te zetten in 2024 om zodoende zo snel mogelijk na de introductie van OVPay single check-in te kunnen realiseren.

- **Fietsreserveringen**

Als vervolg op de door consumentenorganisaties ongewenste pilot met verplichte fietsreservering in de zomer van 2021 is de Fietsersbond een onderzoek gestart naar mogelijkheden om meer fietsplekken in treinen te creëren en de vindbaarheid van deze plekken te verbeteren. Een beleidsmedewerker van Rover heeft een bijdrage geleverd aan dit onderzoek. De resultaten zijn in 2023 gepresenteerd en hierover zijn gesprekken gevoerd met NS. NS werkt aan verbetering van de reisinformatie en de reisvoorwaarden. Een voorstel om fietsshaken toe te passen in treinen heeft NS niet overgenomen. Rover en Fietsersbond blijven zich inzetten voor voldoende en ruime fietsplekken in het materieel.

NOVB

Urgentie Conferentie

Begin 2023 organiseerde het NOVB de Urgentie Conferentie. Doel van de vanuit het NOVB geïnitieerde bijeenkomst was het opstellen van een samenhangend pakket aan maatregelen waarmee het openbaar vervoer een grotere maatschappelijke rol kon invullen. Rover was lid van de organiserende werkgroep en bood tijdens de conferentie aan een programma Samen op Reis te maken om te komen tot vanzelfsprekend OV.

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 achtmaal bijeen.

NOVB-consumentenoverleg

Vanwege de getrapte vertegenwoordiging in het directeurenoverleg is er ook een NOVB-consumentenoverleg. Dit overleg kwam dit jaar zevenmaal bijeen (19 januari, 16 maart, 13 april, 25 mei, 14 september, 2 november en 14 december). De directeur en een beleidsmedewerker overleggen daarin met de andere consumentenorganisaties om tot inbreng in het NOVB Directeurenoverleg te komen.

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 elf keer gevoerd. In het managersoverleg wordt besluitvorming door het NOVB voorbereid, wordt de invoering van OV Pay gemonitord, als ook de voorwaarden voor afschaffen van de OV-Chipkaart.
- **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-Inn 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? Deze groep kwam in 2023 vier keer bij elkaar (29 maart, 5 juni, 12 oktober en 13 december).

- **SER-overleg over de algemene voorwaarden:** De algemene voorwaarden van NS, Stad- en Streekvervoer en die van Translink worden tweezijdig vastgesteld via een gereguleerd overleg binnen de Sociaal Economische Raad. In verband met de introductie van de betaalpas worden al deze voorwaarden herzien. In 2022 zijn daarvoor diverse overleggen geweest met de juristen van de vervoerders. Begin 2023 is een poging gedaan om te komen tot wederzijds geaccordeerde voorwaarden. Dit is niet gelukt, het overleg ligt sindsdien stil.
- **MaaS-waardige concessie-eisen:** Een beleidsmedewerker van Rover neemt deel aan deze NOVB-werkgroep. Er zijn bijeenkomsten geweest op 17 januari, 5 april, 5 juli en 22 november.

Ondersteuning aan RocovRovers

Leden die namens Rover in een reizigersplatform (Rocov) zitten worden tweemaal per jaar bijgeschoold op specifieke thema's rondom concessiebeheer tijdens de zogenoemde Rover-zaterdagen. 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.

In 2023 zijn de Rocov-leden getraind in het lobbyen na het adviestraject. Hierover heeft de voormalig voorzitter van Rover en tegenwoordig actieve vrijwilliger van de Fietzersbond de leden meegenomen in zijn ervaringen. Hieruit kwamen veel handvatten die Rocov-leden praktisch kunnen gebruiken als ze hun advies via andere wegen willen bepleiten, om zo de reizigersinspraak effectiever te maken.

Daarnaast hebben we de vrijwilligers, waarvan velen ook in een Rocov actief zijn, met actuele onderwerpen ondersteund. Zo zijn Bus Rapid Transit, Internationaal vervoer en de coalitieakkoorden van de Provinciale Statenverkiezingen onderwerpen geweest tijdens de Rover-zaterdagen.

Trainingen voor leden van Rocovs

Sinds 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. Jaarlijks worden de trainingen op basis van de evaluaties van de deelnemers bijgesteld en een nieuw programma gemaakt.

In 2023 is de training Tarieven en OV Pay voor het eerst gegeven, waaraan 10 Rocov-leden deelnamen. De focus van de training lag op nieuwe ontwikkelingen in betaalmethoden. Ook de training Dienstregelingen is in 2023 gegeven, aan 5 deelnemers. De basistrainingen gingen niet door in verband met te weinig aanmeldingen. Dit kan worden verklaard doordat het *Handboek Reizigersinvloed*, het naslagwerk voor de basistraining, wordt vernieuwd en in 2024 een verbeterde uitgave krijgt. Mogelijk wachten Rocov's met deze training tot de nieuwe materialen beschikbaar zijn.

Wel is dit jaar het Reizigersoverleg Hoekse Waard Goeree Overflakkee met een op maat gemaakte training ondersteund in hun advisering rondom een nieuwe concessie.



Financieel jaarverslag

4. 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.

Op de ALV vorig jaar zijn 2 leden en een plaatsvervanger ingestemd als leden van de kascommissie. Door verschillende oorzaken hebben de vaste leden zich teruggetrokken. Het bestuur heeft eerst gezocht naar oplossingen binnen de gekozen leden. Toen dit niet mogelijk bleek, is in overleg met het plaatsvervangend lid een van de kandidaten voor de kascommissie 2024 gevraagd de controle voor dit jaar uit te voeren. Gegeven de situatie acht het bestuur dit de beste oplossing.

Verslag van de kascommissie

Advies van de kascommissie aan de Algemene Ledenvergadering van Reizigersvereniging Rover betreffende het financiële boekjaar 2023

De accountant controleert de jaarrekening van Rover en geeft hiervoor om de drie jaar een samenstellingsverklaring af. Voor deze systematiek is gekozen, omdat de afrekening van ontvangen rijkssubsidies ook om de drie jaar geschiedt.

Tegen deze achtergrond heeft de kascommissie zich bij haar controle geconcentreerd op het concept-Rapport inzake de jaarrekening 2023. Na bestudering van deze stukken en de mondelinge beantwoording van vragen door de penningmeester en de directeur van Rover, adviseert de kascommissie aan de ALV om de jaarrekening goed te keuren en het bestuur décharge te verlenen.

Bij de post "Contributies en giften" lopen structurele baten (contributies en jaarlijkse giften) en incidentele baten (voornamelijk legaten) door elkaar.

De kascommissie adviseert om deze post voortaan op te splitsen in de volgende twee posten: "Contributies en giften" en "Legaten".

De kascommissie,

Marcel Castelijns
Kees van Ramshorst

Toelichting jaarrekening 2023

Methodiek subsidies

Een van de grotere posten op de jaarrekening is de subsidie vanuit het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat voor het werk in het LOCOV/NOVB (beleidsondersteuning). Deze subsidies bestaan uit drie elementen te weten: personeelskosten, projectkosten en een vergoeding voor organisatiekosten. De hoogte van de eerste twee elementen wordt bepaald door daadwerkelijke realisatie. De hoogte van de organisatievergoeding betreft 25% van de gerealiseerde personeelskosten. Met ingang van 1 januari 2023 kregen we geen subsidie meer voor de werkzaamheden voor de OV Ombudsman. Deze werkzaamheden zijn over gedragen aan De Geschillencommissie. Om deze transitie mogelijk te maken kregen we in 2022 en 2023 subsidie op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten.

Methodiek samenstelling jaarrekening

De jaarrekening wordt in concept opgesteld door een boekhouder, waarbij een accountant meekijkt. Er vindt geen accountantscontrole plaats, de controle van de boeken wordt uitgevoerd door de kascommissie. Wel controleert de accountant aan het einde van de subsidieperiode voor de beleidsondersteuning de bestedingen binnen de subsidie.

Verklaring van het resultaat

De inspanningen op het verhogen van de eigen directe inkomsten heeft succes gehad, de inkomsten uit contributies, giften en verkoop van diensten en producten is gestegen. Het grote verschil zit in twee ontvangen legaten van tezamen ongeveer 27 duizend euro en zijn daarom eenmalig. Het bestuur blijft volop inzetten op het verwerven van meer giften. In 2021 en 2022 hebben we een specifieke bijdrage aan een campagne voor Goed OV gevraagd. De opbrengsten zijn geheel in 2022 geboekt. In 2023 hebben we wederom een uitvraag gedaan. Deze heeft 26.840 euro opgeleverd. Door de boekhoudkundige verwerking in 2022 lijkt dit minder dan de vorig jaar, maar is effectief ongeveer gelijk. De uitvoeringskosten van de campagne zijn ongeveer gelijk geweest aan die in 2022, maar door meer in eigen beheer te doen zijn, zijn de projectkosten gedaald. Een deel van het campagne-budget is niet gebruikt. Dit zorgt er voor dat het bruto resultaat positief is. Donaties voor deze campagne zijn geen vrij besteedbaar inkomen, daarom stelt het bestuur voor het resultaat toe te voegen aan het bestaande bestemmingsfonds.

De bestedingen van de subsidie beleidsondersteuning liggen in lijn met de begroting, waarbij projectkosten uit 2023 doorschuiven naar 2024 omdat we in dat jaar het Handboek OV uitgeven. Van de overige posten valt op dat deze in lijn liggen met de begroting, op de post Leden- en fondswerving na. Daar zitten eenmalige kosten in die samenhangen met het project "Reizigerscadeau" dat we met NS organiseren. Hiervoor ontvangen we in 2024 inkomsten. De afdelingen Amsterdam en Haarlem hebben eigen inkomsten die niet vrij besteedbaar zijn voor de vereniging. Het resultaat daarvan komt terecht in een bestemmingsfonds.

Staat van baten en lasten

Baten	Resultaat 22	Begroting 23	Resultaat 23	Begroting 2024
Subsidie OV Ombudsman				
Waarvan personeelskosten	147.076	0	0	0
Waarvan organisatievergoeding	42.500	0	0	0
Waarvan projectkosten	23.917	0	0	0
Waarvan transitiekosten	13.475	0	24.149	0
Subsidie Beleid				
Waarvan personeelskosten	185.855	265.200	271.428	270.504
Waarvan organisatievergoeding	46.464	66.300	67.857	67.626
Waarvan projectkosten	10.352	24.500	7.650	24.500
Contributie & giften	169.314	165.000	197.036	165.000
Overige inkomsten	12.223	6.000	13.047	46.000
Donaties campagnes	59.120	30.000	26.840	25.000
	710.296	557.000	608.007	598.630
Lasten				
Personeelskosten algemeen	74.552	95.000	87.376	98.000
Huisvesting	49.196	12.000	9.994	11.445
Organisatie	58.091	35.000	37.774	37.000
Bestuur	3.980	5.500	5.022	5.500
De Reiziger	26.700	23.500	22.976	23.500
PR & Communicatie	51.339	43.500	44.126	66.000
Afdelingen	1.849	9.000	4.414	9.000
Ieden- + fondswerving	4.115	9.520	15.215	33.000
Project OV Ombudsman				
Waarvan personeelskosten	147.076	0	0	0
Waarvan projectkosten	23.917	0	0	0
Waarvan risicoreservering	0	0	0	0
Waarvan transitiekosten	13.475	0	24.149	0
project beleid				
Waarvan personeelskosten	185.855	265.200	271.428	270.504
Waarvan projectkosten	10.352	24.500	7.650	24.500
Campagnes				
Waarvan personeelskosten	0	30.000	2.312	8.000
Waarvan projectkosten	20.252	0	14.090	17.000
	670.749	552.720	546.526	603.449
Bruto resultaat	39.547	4.280	61.481	-4.819
Bestemmingsfonds Goed OV	38868		10.438	
Bestemmingsfonds Haarlem	1403		0	
Bestemmingsfonds Amsterdam	110		-281	
Resultaat na bestemmingsverdeling	-834		51.324	-4.819

Balans

	31-12-2023		31-12-2022	
Activa	€	€	€	€
materiele vaste activa	0		0	
Vlottende activa				
vorderingen				
Handelsdebiteuren	-2.181		1.638	
overige vorderingen	7.406		20.376	
		5.225		22.014
Liquide middelen		331.547		375.960
Totaal activazijde		336.772		397.974
Passiva				
Eigen vermogen				
verenigingsvermogen	127.913		76.589	
Bestemmingsfondsen	53.697		43.540	
		181.610		120.129
Kortlopende schulden				
schulden aan leveranciers	4.350		10.307	
belastingen en premies	12.639		12.787	
overige schulden	138.173		254.721	
		155.162		277.815
Totaal passivazijde		336.772		397.944



Verkiezingen

5. Verkiezingen

Bestuur

Bestuursleden worden telkens voor 2 jaren benoemd of herbenoemd. Dit jaar lopen de bestuurstermijnen van Saskia Kluit en Walter Ety af

Het bestuur stelt voor de aftredende bestuursleden te herbenoemen

Na besluitvorming conform voorstel zal het bestuur in het verenigingsjaar 2024-2025 bestaan uit onderstaande personen:

Saskia Kluit	benoemd als voorzitter	Sinds 2020, derde termijn
Walter Ety		Sinds 2018, vierde termijn
Marinus de Jong		Sinds 2017, vierde termijn
Janneke van Kesteren		Sinds 2021, tweede termijn
Olga Teule		Sinds 2021, tweede termijn

*Het bestuur wijst uit zijn midden een penningmeester en secretaris aan. Walter Ety vervult de rol van penningmeester. Olga Teule vervult de rol van secretaris.

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. Marcel Castelijns en Hans Schmal stellen zich verkiesbaar als nieuw lid en Kees van Ramshorst is plaatsvervangend lid sinds 2017 en ook herkiesbaar.

Het bestuur stelt voor om Marcel Castelijns en Hans Schmal te benoemen als lid en Kees van Ramshorst als plaatsvervangend lid

Geschillencommissie

Voor de leden van de geschillencommissie geldt dat de leden jaarlijks worden benoemd met een maximale termijn van acht jaar. René Coveen (sinds 2018), Floris Wagenaar (sinds 2019) en Maarten Batenburg (2022) zijn opnieuw verkiesbaar als lid. Liesbeth Alferink is wederom bereid om zich verkiesbaar te stellen als plaatsvervangend lid.

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