

VERSLAG VERGADERING REIZIGERS ADVIES RAAD

Datum : 22 december 2011

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

Aanwezig : P. Lankhorst (voorzitter), B. vd Meulen (secretaris), F. Bouma (2^o secretaris) **ROVER**: C.Vonk, A. Everaarts (Amsterdam), G. Ras (Zaanstreek-Waterland), O.Chalebyani, (Amsterdam en Zaanstreek-Waterland), H. Jansma, M. Waalewijn (Amstelland); **Vereniging Stadsvervoerbelang**: J.Rol, A.W.Markus, E. Raaman-Vreugdenhil, V. v. Lamoen; **SBO Noord-Holland**: B. Jonker, A. Goudriaan; **ANBO Amsterdam**: J. Duppen; **Cliëntenbelang Amsterdam**: D.M.M. Cohen Rapoport, M. v.d. Dool, B.L.C.J. Chevallerau; **Fietzersbond**: M. Verweij; **ASVA**: E. Pepic, M. Markus.
Voor agendapunt 2: R.vd Broeke, P. Kampen, T. Boerman (Stadsdeel NieuwWest)
Voor agendapunt 5 t/m 8: I. Keur (GVB)
Voor agendapunt 9 en 10: J. Rienderhoff

Afwezig : D. van Dijk, R. de Vrieze, T. Bruins, N. Bakker, J. Hageman

1. Opening/mededelingen

De voorzitter, dhr Lankhorst, opent de vergadering en heet iedereen welkom. De presentielijst gaat rond. Berichten van verhindering zijn binnengekomen van de heren Van Dijk, Bakker en Hageman en mw Bruins. Dhr Jonker is vandaag voor het laatst. Ook de heren Van Dijk en Meelker keren niet meer terug.

Uit te delen stukken

De secretaris, dhr v.d. Meulen, heeft de volgende stukken uitgedeeld: een memo over apps voor reizigersinformatie (A12), een persbericht van Arriva en een memo over de nieuwe busroute door Monnickendam (agendapunt 9).

Mededelingen

Er zijn geen mededelingen.

Vaststellen van de agenda

Dhr Chalebyani wil bij 12 de dienstregeling Zaanstreek toevoegen en een algemeen punt over aangifte van illegale reizigers op bussen van CXX.

Actie	Afspraken	
secretaris	T.z.t. verzenden telcijfers gebruik nieuwe route Zuidtangent Amstelveen	Verwerkt
Werkgroep	Afronden advies kwaliteitsplannen GVB concessie 2012	Verzonden
Werkgroep	Advies voorstel wayfinding Stationsplein Amsterdam CS	Verzonden
secretaris	Advies tarieven aanpassen en verzenden	Verzonden
secretaris	i.o.m. komen tot uitnodiging aan de FNV over bezuinigingen en stakingen	uitgevoerd
secretaris	RAR advies Jaarplan Sociale Veiligheid 2012 Zaanstreek en verzenden	Verzonden
secretaris	RAR advies actieplan Sociale Veiligheid 2012 AML en verzenden	Verzonden

Presentaties

2. Infrastructuur, toelichting plannen busstation Lelylaan

De doorgestuurde stukken zijn niet door alle RAR-leden ontvangen en worden nagestuurd. Dhr vd Broeke vertelt dat het nieuwe station onderdeel uitmaakt van het stedelijke vernieuwingsplan in stadsdeel Nieuw West. Daarbij spelen verbetering van de sociale veiligheid en infrastructuur, aansluiting op de stad, een grote rol. De eerste ingreep is het weghalen van het busstation onder het spoor. Verder worden trambanen verlegd en wordt de entree van het treinstation aangepast. De uitvoering duurt maximaal 6 maanden. Om overlast te beperken wordt op 2 januari gestart met de aanleg van een tijdelijk busstation.

Vragen en opmerkingen

Dhr Kampen beantwoordt door de RAR-leden gestelde vragen. De loopafstanden blijven min of meer gelijk, afhankelijk van de locatie van de stationshal. Het advies van de RAR is tevens van belang om ProRail te stimuleren haast te maken met de bouw van de hal. De opgang van tram naar metro blijft gehandhaafd.

Er komt een in pandige fietsenstalling. Wanneer de beschutting op het tijdelijke busplatform onvoldoende blijkt te zijn, kunnenabri's worden bijgeplaatst. Toegankelijkheid bij een tijdelijke situatie is geen voorwaarde. Het stadsdeel vindt dit wel wenselijk en kijkt naar de mogelijkheden. Voor de routing worden borden geplaatst. Aan de RAR wordt gevraagd of het voldoende is. De uitrit van het nieuwe station komt aan de zuidwestkant, richting stad. Het plan valt binnen de door stadsdeel en gemeente in 2004 vastgestelde uitgangspunten voor de Lelylaan met bijbehorend budget.

Ter voorbereiding van het advies wordt een werkgroep ingesteld. Deelnemers zijn mw Raaman en de heren Cohen, Everaarts, vd Dool en M. Markus. De laatste is voorzitter. Dhr vd Broeke stuurt een uitnodiging.

Algemene onderwerpen

3. Bezuinigingen, tarieven, ontwikkeling vanuit de Regioraad

Dhr Bouma geeft een stand van zaken over de besluitvorming rond het tarievenbeleid. Rekeninghoudend met het RAR-advies, de Regioraad en de publieke opinie heeft het DB het stadstarief vastgesteld op 14,2 ct per km en het streekvervoer op 12,6. Voor nieuwe vervoerder EBS wordt, met 11 ct per km, tijdelijk een uitzondering gemaakt. Alle tarieven zijn inclusief indexering. In de Regioraad van 13 december kwamen een aantal punten aan de orde. Differentiatie naar inkomen is door de portefeuillehouder afgewezen vanwege de onhaalbare toepassing. Een alternatief is inkoop van OV door de wethouder Sociale Zaken voor bepaalde doelgroepen. Ook wordt gekeken naar tariefdifferentiatie en begin 2012 volgt daar een uitgewerkt voorstel over. Abonnementen kunnen in 2012 nog niet worden aangepast. Parallele lijnen worden zoveel mogelijk opgeheven.

Daarnaast is een kaderstellende notitie uitgekomen over het lijnennet met als naam; *Een nieuwe kijk op het Amsterdamse OV*. Deze kijk op het OV zal in januari nader worden toegelicht.

De voorzitter stelt voor de portefeuillehouder uit te nodigen op 26 januari om de notitie te komen toelichten. Verder vraagt hij de leden in de eigen organisaties de discussie te voeren over de tarieven. Ter voorbereiding wordt een werkgroep samengesteld. Deelnemers zijn de heren M. Markus, Duppen, vd Dool, Van Lamoen en Vonk. De laatste is voorzitter.

Dhr Vonk wil opgemerkt hebben dat de vaststellingsprocedure zeer chaotisch is verlopen en hij hoopt dat dit in het vervolg anders zal gaan.

4. Jaarplanner 2012

- Aan bijzondere onderwerpen, NS, wordt station Lelylaan toegevoegd. Behandeling is in februari.
- Aan bijzondere onderwerpen, overigen, wordt het nachtnet toegevoegd, Behandeling is in juli.
- De behandeling van het PvE Amsterdam wordt vervroegd naar april.
- In de agendacommissie wordt bekeken of de behandeling van de dienstregeling Zaanstreek moet worden vervroegd.

Concessiegebied Amsterdam (GVB)

5. Infrastructuur, toelichting keuze nieuweabri

Het onderwerp wordt verschoven naar volgende maand. DIVV komt een toelichting geven.

6. Reizigersinformatie, advies ervaringen website GVB

Dhr Cohen heeft de website doorgestuurd naar Viziris, die test of de site drempelvrij is. Mw Keur zegt dat op 2 januari de nieuwe website de lucht in gaat met het keurmerk drempelvrij. De lijnennetkaart is aan de site gekoppeld maar vanwege de te grote hoeveelheid informatie gaat dit niet op voor smartphones. Volgens dhr Duppen is de routeplanner van het GVB lastig in het gebruik. Verder wil hij weten of de apps gratis zijn. Mw Keur bevestigt dat apps kosteloos zijn en kunnen worden geüpdatet. Gewerkt wordt nog aan de mogelijkheid actuele informatie op te halen.

De voorzitter stelt dat de bevindingen verwerkt worden tot een advies aan GVB.

7. Reizigersinformatie, ervaringen en advies voorstel wayfinding Amsterdam CS e.o.

Dhr Verweij zegt dat een rondleiding heeft plaatsgevonden waarvan een verslag is gemaakt. De bewegwijzering ziet er prima uit. Wel moeten de oude borden z.s.m. worden weggehaald. Dhr Jonker merkt op dat vanaf de trein de nieuwe metro-ingang niet is aangegeven. Datzelfde geldt volgens dhr Everaarts voor de richting vanaf de bussen. Mw Ras meldt dat in de metrohal niet wordt verwezen naar lift of roltrap. Boven-

dien is er maar aan één kant een roltrap. Dhr Vonk benadrukt dat met de nieuwe borden alles wel goed wordt aangegeven. Het advies wordt vastgesteld met dank aan de werkgroep.

8. Concessie 2012, advies diverse kwaliteitsplannen GVB

Dhr M. Markus merkt op dat op pag. 2 bij punt 5 wel over duurzaamheid wordt gesproken maar dat geen aandacht wordt gegeven aan luchtkwaliteit en het gebruik van roetfilters. Mw Keur zegt dat niet meer met roetfilters wordt gewerkt. Het GVB voert een proef uit met schonere alternatieven als waterstofbussen. De voorzitter stelt voor in het advies op te nemen dat het GVB aandacht moet besteden aan de beeldvorming. Die is op het gebied van luchtkwaliteit nu nog negatief. Dhr Duppen wil in het advies opgenomen zien dat ook persoonsgebonden kaarten automatisch verlengd worden. Mw Keur weet dat dit binnenkort wordt gerealiseerd. Dhr Pepic zegt dat als in het advies iets staat over de reductie voor ouderen, ook aandacht besteed kan worden aan het te dure nachttarief dat niet in verhouding staat tot de geboden kwaliteit. Dhr Chalebyani mist in het kwaliteitsplan vermelding van de openingstijden. Mw Keur zegt dat de klantenservice vanaf 1 januari weer op zaterdag open is. De openingstijden 's avonds gaan terug van 23.00 naar 19.00 uur. Dat is conform het PvE. Op basis van het gebruik bleken langere openingstijden niet de moeite waard. Klanten maken steeds meer gebruik van internet. Vanaf 1 februari zijn nieuwe T&I's geopend op CS, Bijlmer, Lelylaan en station Zuid. Op vier andere locaties komen servicepalen. Door op een knop te drukken kan contact met de klantenservice worden opgenomen. Dhr vd Dool merkt op dat de pinautomaten te hoog staan voor rolstoelgebruikers. Mw Keur schrijft het op. De voorzitter stelt vast dat behoudens een aantal wijzigingen het advies wordt goedgekeurd.

Dhr Vonk meldt nog dat de RAR ontevreden is met het gat van drie weken tussen de invoering van de nieuwe dienstregelingen van GVB en CXX. Bij de SRA wordt daar ook nog op teruggekomen.

Concessiegebied Waterland (EBS)

9. Concessie EBS, eerste ervaringen met de uitvoering door EBS

Mw Ras hoort positieve geluiden over de bussen. Een aantal klachten zijn er echter wel over het lokale net binnen Purmerend waar de lijnen 102 en 105 niet meer in het weekend rijden. De wijk Overweren Noord wordt niet meer bediend door lijn 105. De grootste klachtenstroom komt uit Monnickendam over bussen die nu in twee richtingen over, een volgens de bewoners te smalle, Pierebaan en Lijnbaan rijden. Dhr Verweij voegt toe dat de haltes niet op tijd klaar waren. Ze zijn ontoegankelijk en onbeschut. De werkgroep had daar al voor gewaarschuwd en hij stelt voor een brief te schrijven aan de gemeente. Wat verder opvalt is dat de bestemmingsinformatie op de bussen vaak niet klopt. Dhr Rienderhoff zegt dat EBS de klachten erkent. Ze worden verzameld, onderzocht en er wordt gewerkt aan een oplossing. De voorzitter stelt voor een brief over de haltes te schrijven aan de gemeente Waterland met een afschrift aan de SRA.

10. Reizigersinformatie, advies ervaringen website EBS

Dhr Verweij merkt op dat in de reizigersinformatie niets stond vermeld over het verdwenen rondje in Monnickendam. Dhr Pepic vindt de lay-out van de website de beste van de drie vervoerders maar de informatie slecht vindbaar en de kleuren saai. Hij stelt voor heldere kleuren te gebruiken. Volgens dhr Chalebyani voldoet de site nog niet aan fase 2 voor het keurmerk *drempelvrij*. Mw Ras ziet dat op de website 9292 nog geen tarieven worden aangegeven voor EBS. Dhr Cohen heeft samen met dhr vd Dool een testrit gemaakt. Hij is blij met de geluidskwaliteit van de automatische halteaanmelding. Helaas staat die niet altijd aan. Verder klaagt hij dat de piep bij gebruik van de chipkaart nauwelijks te horen is en dat bij indrukken van de stopknop een vage zoem klinkt. Hij geeft voorkeur aan een heldere ping. Dhr vd Dool constateert dat het vanaf de rolstoelplek niet zichtbaar is of iemand op de stopknop heeft gedrukt. Dhr Rienderhoff weet dat de huisstijlkleuren nog in ontwikkeling zijn. Gedacht wordt aan de kleuren voor Waterland (wit, blauw en groen) en EBS (grijs, rood en geel). Aan het piepje bij in- en uitcheck wordt gewerkt. De overige punten heeft hij genoteerd. De voorzitter stelt dat de bevindingen verwerkt worden tot een advies aan EBS.

Concessiegebied Amstel- & Meerlanden (Connexion)

11. Reizigersinformatie, advies ervaringen website CXX

Dhr vd Dool vindt de website duidelijk maar niet op een tablet. Dhr Jonker merkt op dat de dienstregeling niet is aan te klikken. Dhr Pepic vindt de site de mooiste van alle drie maar op de homepage staat een overdaad aan verschillende gegevens. Dat maakt het lastig specifieke informatie te vinden en het schrikt bovendien mensen af die minder vaak gebruik maken van internet. Mw Ras merkt op dat alleen op provin-

cie te zoeken is. Amstel-/Meerlanden en Zaanstreek vallen daar niet onder. De voorzitter stelt voor dat de werkgroep alle opmerkingen verzamelt en verwerkt tot een advies aan Connexxion.

Concessiegebied Zaanstreek (Connexxion)

12. -

Geen onderwerpen. Het door Chalebyani gewenste onderwerp 'dienstregeling Zaanstreek' wordt behandeld in de vergadering van januari 2012.

Overige onderwerpen

13. Uitnodigingen

Zie uitnodigingen.

14. Werkgroepen

In 2012 verschijnt een vernieuwd overzicht.

15. Verslag vergadering 17 november 2011

Tekstueel en naar aanleiding van:

Pag. 1: *De Wit* moet zijn *De With en Ritveld* moet zijn *Rikveld*. De laatste zal vanaf januari meedraaien in de RAR. *Thomas* moet zijn *Thoma*.

Pag. 3, laatste alinea: in de laatste GVB-krant staat niets over de fiets in de metro, zoals door mw Keur was toegezegd. Bij het GVB wordt navraag gedaan.

Pag. 3, 4^e alinea: dhr Pepic ziet de toon van zijn opmerkingen tijdens de vorige vergadering over het nachtnet, bij lange na niet verwoord in het advies op de tarieven. Dat had duidelijker verwoord moeten worden. De secretaris stelt voor een aparte werkgroep voor het nachtnet op te richten.

Pag. 4, 2^e alinea: de afspraak met mw Keur over een schouw op nieuwe Citarabussen moet nog worden gemaakt.

Het verslag wordt gewijzigd vastgesteld.

16. Rondvraag

Niemand maakt gebruik van de rondvraag.

De voorzitter bedankt aanwezigen voor de inbreng en sluit de vergadering om 18.15 uur. Ter afsluiting van het jaar nodigt hij iedereen uit voor de borrel.

	Actie	Afspraken
1	secretaris	Schouw nieuwe halte Kraaiennest
2	secretaris	Lijst verantwoordelijkheidsverdeling uit rapport Ombudsman voorleggen Stadsregio
3	secretaris	Stationsmanager CS uitnodigen voor toelichting sluitingstijden CS doorgangen
4	secretaris	Status brief aan dIvV inzake liften en mogelijk toevoegen boeteclausule
5	werkgroep	Organiseren schouw nieuwe bushaltes Zuidtangent
6	secretaris	Stand van zaken Regionale lijnennetkaart versie 2011
7	werkgroep	Brede reactie reisinformatie in de voertuigen opstellen
8	secretaris	Brief aan Stadsregio over achterblijvende uitvoering toegankelijkheid
9	secretaris	Brief Stadsregio over achterblijven toegankelijk maken haltes Amsterdam
10	werkgroep	Afspraak GVB over schouw nieuw busmaterieel
11	Markus	Onderzoekrapport Rover, toegankelijkheid Gelderland opvragen tbv secretariaat
12	werkgroep	Vorbereiden advies busstation Lelylaan
13	secretaris	Aanpassen jaarplanner 2012
14	werkgroep	Advies opstellen ervaringen website GVB
15	werkgroep	Advies opstellen ervaringen website EBS
16	werkgroep	Advies opstellen ervaringen website Connexxion
17	Vonk	Gesprek met SRA over niet opvullen verschil tussen dienstregelingen GVB en CXX
18	Verwey	Brief gem Waterland uitblijven goede bushaltes Monnickendam