

# Jaarverslag Rocov Noord-Holland 2018

---



Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer  
Noord-Holland

[www.rocov-nh.nl](http://www.rocov-nh.nl)  
[secretariaat@rocov-nh.nl](mailto:secretariaat@rocov-nh.nl)

# Inhoudsopgave

---

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Persoonlijk</b>	<b>4</b>
<b>Werkwijze</b>	<b>5</b>
<b>Adviezen 2018</b>	<b>6</b>
<b>Contacten</b>	<b>9</b>
<b>Financiën</b>	<b>10</b>
<b>Vooruitblik op 2019</b>	<b>12</b>

# Voorwoord.

## Het verslagjaar 2018 in kort bestek

---

Hierbij bied ik u het “ Jaarverslag van het Rocov Noord-Holland “ aan. In dit jaarverslag treft u de hoofdlijnen aan van de adviezen betreffende het openbaar busvervoer, zoals dat in opdracht van de provincie Noord-Holland rijdt.

In juli 2018 ging de nieuwe concessie in Noord-Holland Noord van start. De voorbereiding van adviezen hierover brachten veel extra werk voor de gebiedskamer met zich mee. De concessie Gooi- en Vechtstreek werd met twee jaar verlengd. Ook dat zorgde voor extra vergaderingen voor het uitbrengen van een advies.

De invoering van de - in de offerte beloofde - elektrische bussen in Noord-Holland Noord moest deels worden uitgesteld omdat niet alle nieuwe bussen direct leverbaar waren. De oproepcentrale van de Texelhopper werd in de nieuwe concessie overgeheveld naar de algemene centrale van Connexxion. Het is vervelend te moeten constateren dat die centrale de vraag nog niet aan kan.

In het nieuwe concessiegebied Haarlem/IJmond bleken een aantal rijtijden te krap. En in Beverwijk en Heemstede werd er minder gebruik van het openbaar vervoer gemaakt. De dienstregelingen werden daarom aangepast. Ook hierover verscheen een advies van het ROCOV-NH.

De gebiedskamer Gooi- en Vechtstreek werd geconfronteerd met zeer wisselende visies van de plaatselijke politiek op de grootte van het busstation in Hilversum. In de plannen om het hele stationsgebied te ontwikkelen werd aanvankelijk het busstation uitgebreid tot een volwaardig OV-knooppunt. In latere plannen bleek het busstation veel kleiner te worden en weggestopt te worden achter imposante gebouwen. In 2018 viel uiteindelijk het besluit over het tracé van de hoogwaardige busbaan voor lijn 320 in dat gebied. Dit alles leidde in de gebiedskamer tot veel overleg en diverse adviezen.

Ik hoop dat u met dit jaarverslag een goed beeld krijgt van de werkzaamheden van het Rocov, die namens de reizigers de openbaar vervoer belangen behartigt.

Met vriendelijke groet,

Henny van Haren  
Voorzitter Rocov-NH  
Tel : 0226-317971  
Email : voorzitter@rocov-nh.nl  
Reiger 59  
1722 DS Zuid-Scharwoude

# Persoonlijk.

## Wijzigingen in het ledenbestand

---

In de **gebiedskamer Noord** konden we weer een vertegenwoordiger van Dorpswerk-NH begroeten, in de persoon van Piet Heneweer. Hij is geen onbekende in de Noord-Hollandse vervoerwereld. Ook meldde Tim Blank zich, student aan de Hogeschool Holland in Alkmaar. Hij werd benoemd als adviseur. Het PCOB-KBO is helaas in deze regio niet vertegenwoordigd.

In de **gebiedskamer Gooi en Vechtstreek** trad Ivo Schuhmacher toe op persoonlijke titel. Hij is lid van de studentenraad van de Hogeschool in Hilversum, maar omdat deze raad nog geen lidmaatschap van het Rocov-NH heeft aangevraagd, heeft Ivo Schuhmacher de status van waarnemer. Wat betreft de deelname van Rover is de situatie niet veranderd. Aldo Markus blijft namens het hoofdbestuur van Rover de belangen van de Rover-afdeling Gooi en Vecht in het Rocov-NH behartigen.

In de **gebiedskamer Haarlem/IJmond** zijn geen personele wijzigingen te melden.

Aan het eind van 2018 namen we afscheid van Sjouke de Boer. Hij was betrokken bij de oprichting van het Rocov-NH en bleef daarna adviseur. We konden vaak profiteren van zijn kennis van vergelijkbare Rocov's. Hij woonde de plenaire vergaderingen en de bestuursvergaderingen bij en deed de verslaglegging daarvan. We zijn hem zeer erkentelijk voor zijn inzet.

# Werkwijze

---

Rocov-NH behartigt via drie gebiedskamers de belangen van de reizigers in het OV in de concessiegebieden Noord-Holland Noord, Haarlem/IJmond, en Gooi- en Vechtstreek. De leden van elk van de drie gebiedskamers komen minimaal vijf keer per jaar bij elkaar om samen met de vervoerder en de provincie de wensen met betrekking tot buslijnen, dienstregelingen, tarieven e.d. te bespreken.

Overkoepelend is er een algemeen bestuur, dat bestaat uit vertegenwoordigers van de gebiedskamers. Dit bestuur stelt o.a. de begroting, de jaarrekening en het jaarverslag vast, bereidt de agenda's voor van de gebiedskamers en de plenaire vergaderingen en zorgt voor het goed functioneren van het Rocov-NH als geheel.

Het dagelijks bestuur onderhoudt de contacten met andere instanties en regelt de dagelijkse gang van zaken. Het DB bereidt ook de vergaderingen van het bestuur en de plenaire vergaderingen voor en stelt (samen met de gebiedskamers) de adviezen op.

## **Bijeenkomsten**

Het Algemeen Bestuur vergaderde in 2018 zeven maal.

Twee keer werd een plenaire vergadering gehouden. In 2018 kwam aan de orde het toekomstbeeld OV voor 2040, hield Tim Boric een inleiding over het landelijk adviestraject, werd gesproken over de te wijzigen tarieven en over de komende aanbesteding van de concessie Gooi en Vecht.

De gebiedskamers Haarlem/IJmond en Noord kwamen vijf maal bij elkaar. De gebiedskamer Gooi- en Vechtstreek zeven keer.

Leden van het dagelijks bestuur bezochten meerdere keren vergaderingen van de landelijke werkgroep Rocov's, het landelijk voorzittersoverleg en bijeenkomsten van de Omni (koepel van buurtbussen in NH).

Bovendien was er enkele malen tussentijds overleg met Provincie en Connexxion. Er was eenmaal een presentatie voor de Statencommissie Mobiliteit en Financiën.

In september werd een studiedag georganiseerd over het rekenen met telcijfers.

## **Website**

Onze webmaster Charles van der Mark onderhoudt de website van het Rocov-NH. Op deze site staat veel wetenswaardigs over het openbaar vervoer in het algemeen, en over onze provincie in het bijzonder.

Ook alle jaarverslagen en uitgebrachte adviezen van het ROCOV-NH zijn hier te vinden.

Leden van het Rocov-NH hebben toegang tot de afgeschermdede ledenpagina's met vertrouwelijke stukken.

# Adviezen 2018

---

In 2018 werden 22 adviezen uitgebracht. Het betreft enerzijds adviezen die gevraagd worden, omdat het adviesrecht daarover vast ligt in de wet WP2000, en anderzijds ongevraagde adviezen als het Rocov-NH zich zorgen maakt over aspecten die de belangen van de reizigers raken.

De tekst van alle uitgebrachte adviezen in 2018 staat op de website van het Rocov-NH, bij het onderdeel adviezen, archief 2018.

## Algemeen

Een belangrijk deel van de adviezen heeft betrekking op onderdelen die specifiek voor één concessie zijn, zoals vervoerplannen, routewijzigingen en dienstregelingen. Daarover wordt door de betreffende gebiedskamer geadviseerd.

Een ander deel van de uitgebrachte adviezen gaat over onderwerpen die voor alle drie gebiedskamers gelijk zijn. Het betreft dan bijvoorbeeld de tarieven, het marketingplan en het sociaal veiligheidsplan. Over deze onderwerpen wordt een gemeenschappelijk advies uitgebracht. We hebben daarbij de lijn voortgezet die we vorig jaar begonnen, namelijk om voor elk van deze adviezen een werkgroep te vormen die de inhoud van het uit te brengen advies bespreekt.

De werkgroep die zich met de tarieven bezig houdt, vond zoveel inhoudelijke fouten en tegenstrijdigheden in de adviesaanvraag, dat eerst een pré-advies uitgebracht werd, waarin we vroegen om een verbeterde versie van de aanvraag. Tariefstijgingen volgen meestal de Lti, de Landelijke tarieven index. Voor 2019 ligt deze op 5,75%, mede omdat de BTW op de vervoerbewijzen omhoog gaat. Het is gebruikelijk dat de kilometertarieven de verhoging met de Lti volgen.

Connexion verraste ons door de kilometerprijs extra te verhogen en de prijs van reiskaartjes gelijk te houden. Hiermee zou de gemiddelde prijsstijging toch weer op de door de Lti voorgeschreven 5,75% uitkomen.

Wij adviseerden negatief over de verhoging op deze manier. Aansluitend hadden we met provincie en Connexion een gesprek waarin we ons standpunt hebben toegelicht. De provincie ging daarna akkoord met een compromis waarbij zowel de prijs van reiskaartjes als de kilometertarieven gematigd zouden stijgen.

Graag had de vervoerder naast inflatie en btw-verhoging ook een extra prijsverhoging door de verwachte vraaguitval willen doorvoeren. We hadden echter al eerder in het jaar geadviseerd aan de landelijke werkgroep Rocov's om niet akkoord te gaan met deze vraaguitval-compensatie. De opdrachtgevers besloten daarna inderdaad om deze extra verhoging niet toe te staan.

Zoals elk jaar kwam de adviesaanvraag over de tarieven erg laat en stond het adviestraject onder grote tijdsdruk. Elk jaar vragen we om de adviesaanvraag in het vervolg eerder te versturen en elk jaar zegt Connexion dit toe.

De werkgroep die het marketingplan behandelde vroeg in het advies aandacht voor de soms onjuist werkende reisplanners op internet. Ook de informatievoorziening in lokale bladen kan beter. Vooral bij wijzigingen is dit van belang. Omdat in het marketingplan grote nadruk werd gelegd op de verwevenheid van de concessies Haarlem/IJmond en Amstelland/Meerlanden misten we de bijbehorende aandacht voor integratie van kaartsoorten.

De adviesaanvraag over de het sociaal veiligheidsplan is besproken in de betreffende werkgroep. Hier werden pogingen gedaan om de verschillende incidenten met elkaar en met gegevens van eerdere jaren te vergelijken. Dat bleek nauwelijks mogelijk door steeds andere omschrijvingen. Dat er op drukke haltes en busstations meer incidenten voorkomen, is statistisch een logische zaak. Dat aspect werd in het plan niet genoemd. Het lijkt nu of grotere busstations onveiliger zijn dan rustige haltes verder weg.

## **Gooi en Vechtstreek**

De aanbesteding van de concessie Gooi en Vecht dit jaar een belangrijk thema in de gebiedskamer. Nadat we positief adviseerden op het voornemen van de provincie om de concessie met twee jaar te verlengen, is dit onderwerp niet van de agenda weg geweest. Bij de voorbereiding van de Nota van Uitgangspunten, zijn we twee maal bijgepraat over de voortgang van het proces, en konden we open discussiëren over de richting waarin de gedachten van de provincie gaan. Na het verschijnen van de Nota van Uitgangspunten hebben we een advies geschreven waarvan we hopen dat daar in het Programma van Eisen rekening mee zal worden gehouden.

Verder schreven we adviezen over een op te heffen halte in Weesp, over het vervoerplan 2019 en de dienstregeling 2019.

De situatie rondom Muiden is vaak ter sprake geweest, nu het P&R terrein na de aanleg van de nieuwe A1 veel verder van het centrum van Muiden kwam te liggen. Ons advies om met lijn 110 zowel van als naar het P&R terrein via het centrum van Muiden te rijden werd helaas niet overgenomen.

De gemeente Hilversum ontwikkelt plannen voor een nieuw stationsgebied. Na een aanvankelijk besluit om het busstation in Hilversum groter uit te voeren dan het huidige krappe terrein, bleek dat de politiek plotseling nu van mening was om het busstation nog aanmerkelijk kleiner te maken dan nu.

## **Haarlem / IJmond**

Op sommige lijnen blijkt de rijtijd iets te krap te zijn berekend. We hebben daar meerdere keren met provincie en Connexxion over gesproken. Pas later in het jaar is daar enige verbetering in gekomen. Verder hebben we geadviseerd over een vervoersplan en een dienstregeling.

We hebben geadviseerd over de halte Scheldestraat, een belangrijke halte in IJmuiden die niet meer wordt aangedaan door de R-net lijnen. Strikte toepassing van de R-net formule schreef voor dat deze halte te dicht bij een volgende halte ligt en dus overgeslagen moet worden. Uiteindelijk waren provincie en Connexxion het met ons eens dat reizigersbelang soms zwaarder weegt dan toepassing van formules. De halte wordt weer in gebruik genomen voor de beide R-netlijnen.

## Noord-Holland Noord

In Noord-Holland Noord ging in juli een nieuwe concessie in. Over de dienstregeling per 22 juli hebben we in een advies onze zorgpunten weergegeven. Na het ingaan van de dienstregeling bleek er hier en daar bijgestuurd te moeten worden. De capaciteit van scholierenlijn 652 leverde veel klachten op. Daarover brachten we een advies uit.

De dienstregeling en soms ook de routes van een aantal buurtbussen werd aangepast. Voor de buurtbuslijnen 408, 406, 411, en 417 brachten we een advies uit. De aanleiding voor een deel van de adviezen was het capaciteitstekort op sommige ritten van de buurtbus. Zorgelijk is het dat steeds meer buurtbussen te kampen hebben met te veel reizigersaanbod. Het inzetten van een grotere Connexxion bus op enkele spitsritten is misschien de enige juiste oplossing. In Heerhugowaard is een discussie gaande over het ontsluiten van het industriegebied Zandhorst door een buurtbus. In de afgelopen concessie reed daar lijn 150, maar deze is opgeheven. We schreven voor de eventuele invoering van deze buurtbus een advies met een route en mogelijke dienstregeling.

De Texelhopper had het afgelopen jaar veel last van een onvoldoend werkende oproepcentrale. In de vorige concessie werden de ritten verdeeld door een lokale oproepcentrale, maar in de nieuwe concessie werd dat overgeheveld naar de veel meer automatisch gestuurde algemene centrale van Connexxion. Die bleek de vraag niet goed aan te kunnen.

De lijnen 350 en 351 van Friesland naar Alkmaar wordt gereden door Arriva, en vallen onder het adviesrecht van Rocov-NH voor zover het gaat over het traject van Den Oever naar Alkmaar. Arriva deed een adviesaanvraag over het opheffen van lijn 351 die een paar maal per week de verbinding vormt tussen Alkmaar en Harlingen. Gezien het lage aantal reizigers adviseerden we positief. In dat advies vroegen we tevens om opname in de dienstregeling van enkele haltes langs de route van Q-liner 350 die in de vorige concessie werden aangedaan door Connexxion lijn 150. Arriva reageerde positief op ons advies en doet nu standaard de haltes Sluis en Verlaat aan.



# Contacten

---

## Provincie:

- meerdere malen per jaar zijn er contacten met provinciale ambtenaren over de financiën, het vervoer op Texel, de buurtbussen, de buslijnen, de dienstregeling en de haltes;
- de vergaderingen van de drie gebiedskamers worden bijgewoond door de betreffende concessiebeheerders van de provincie;
- één of twee keer per jaar informeert het Dagelijks Bestuur de Statencommissie Financiën en Mobiliteit over de werkzaamheden van het Rocov-NH;
- alle uitgebrachte adviezen worden ter kennis gebracht van de provincie.

## Connexxion:

- het Rocov-NH onderhoudt nauwe contacten met Connexxion. Er is vaak en goed contact met de accountmanager, alsmede een uitstekende samenwerking met de marketeer en met de vervoerkundigen;
- de vervoerkundigen wonen de vergaderingen van de gebiedskamers bij;
- adviezen die worden uitgebracht worden verzonden aan Connexxion, tenzij de provincie om een advies verzocht heeft.

## OMNI buurtbussen vereniging

- Er is regelmatig overleg tussen beide besturen. Bestuursleden van het Rocov-NH zijn aanwezig bij de bijeenkomsten van de OMNI, een bestuurslid van de OMNI is waarnemer bij de vergaderingen van gebiedskamer Noord.

## Arriva Frysk ferfier

- buslijn 350 tussen Alkmaar en Leeuwarden wordt geëxploiteerd door Arriva, Het Rocov-NH is adviesgerechtigd over het Noord-Hollandse traject van deze lijn. Er is overleg over de dienstregeling, de tarieven en het accepteren van abonnementen. Er is zowel met de vervoerkundige van Arriva als met het Rocov-Fryslân een uitstekende samenwerking.

## Voorzittersoverleg Rocov landelijk

- vier maal per jaar komen de voorzitters van de landelijke Rocov's bij elkaar om met elkaar te overleggen vooral over nieuwe ontwikkelingen in het OV.

## Landelijke Overleg Rocov's. (voorheen overleg OV chipkaart)

- Ria Beens heeft als afgevaardigde van het Rocov-NH zitting in deze werkgroep. De Werkgroep formuleert adviezen namens de gezamenlijke Rocov's, bijvoorbeeld over landelijke tarieven.

## RAR, Reizigers Advies Raad Amsterdam.

- Op onregelmatige tijden hebben we overleg met collega's van de RAR. De Vervoerregio Amsterdam waarvoor de RAR adviezen geeft, ligt te midden van de drie concessies van de provincie Noord-Holland. De samenwerking met de RAR is voor verbetering vatbaar.

# Financiën

<b>Rocov- NH jaarrekening 2018</b>			
	jaar 2017	begroting 2018	jaar 2018
<b>BATEN</b>			
<b>subsidie provincie</b>	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
Eigen bijdragen deskundigheidsbevordering		pm	€ 60
rente spaarrekening	€ 33	pm	€ 2
<b>totaal baten</b>	€ 50.033	€ 50.000	€ 50.062
<b>LASTEN</b>	jaar 2017	begroting 2018	jaar 2018
<b><i>vrijwilligers/onkostenvergoeding</i></b>			
voorzitter	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400
secretaris	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400
penningmeester	€ 960	€ 960	€ 960
leden algemeen bestuur	€ 1.800	€ 2.400	€ 2.100
leden gebiedskamers	€ 4.800	€ 6.000	€ 4.020
<b><i>vergaderkosten</i></b>			
vergaderingen dagelijks bestuur	€ 273	€ 300	€ 46
vergaderingen gebiedskamers	€ 484	€ 700	€ 629
algemeen bestuur		€ 750	
plenaire vergaderingen		€ 750	
notulering	€ 5.761	€ 6.500	€ 6.990
advieskosten extern adviseur	€ 5.910	€ 8.000	€ 5.641
<b><i>overige kosten</i></b>			
deskundigheidsbevordering leden	€ 255	€ 1.500	
workshop	€ 617	€ 1.500	€ 496
bankkosten	€ 141	€ 140	€ 158
onderhoud website	€ 430	€ 500	€ 360
extern onderzoek		€ 3.000	
bijdrage voorzittersoverleg ROCOV landelijk			
onvoorzien		€ 200	€ 37
<b>totaal lasten</b>	€ 38.230	€ 50.000	€ 38.238

<b>Baten</b>	<b>€ 50.062</b>
<b>Lasten</b>	<b>- € 38.238</b>
<b>resultaat 2018</b>	<b>€ 11.824</b>

## **Toelichting op de jaarrekening 2018**

### **Vrijwilligers/onkostenvergoeding**

Alle leden van de gebiedskamers, het bestuur en het dagelijks bestuur krijgen een vaste vrijwilligers/onkostenvergoeding. Bij de oprichting van het Rocov-NH zijn hier afspraken met de provincie over gemaakt.

### **Vergaderkosten**

Deze bestaan voor de vergaderingen uit zaalhuur e.d.

Alle vergaderingen van de gebiedskamers en van de plenaire vergaderingen worden door een onafhankelijke notulist gemaakt, omdat bij deze vergaderingen ook vertegenwoordigers van de provincie en Connexxion aanwezig zijn.

### **Overige kosten**

Twee leden volgden een cursus bij ROVER. Bij het opstellen van de jaarrekening was de rekening hiervan nog niet binnen.

In september werd er een workshop georganiseerd over het werken met telcijfers en draaitabellen. De kosten hiervoor bestaan uit zaalhuur en een lunch voor de aanwezigen.

### **Batig saldo**

Het batig saldo (resultaat 2018) wordt zoals elk jaar teruggeboekt naar de subsidiegever.

# Vooruitblik op 2019.

---

Zowel in Haarlem/IJmond als in Noord-Holland Noord wordt in april 2019 de dienstregeling tussentijds aangepast. Na evaluatie van de dienstregeling van de nieuwe concessie blijken enkel aanpassingen noodzakelijk. Zorgelijk is het dat het aantal reizigers met de lijnen in Beverwijk en Heemskerk vrij sterk terug loopt.

In Gooi en Vecht zal het komend jaar het Programma van Eisen voor de nieuwe concessie gepubliceerd worden. Adviseren daarover is een van de hoofdtaken van het Rocov-NH.

Het bijzondere van deze aanbesteding zal zijn dat de huidige dienstregeling twee jaar lang grotendeels gehandhaafd blijft. Tegelijk met de ingebruikname van de snellere route van R-net lijn 320 over twee jaar zijn ingrijpende maatregelen mogelijk. Fietsen zal meer gepropageerd worden en lijnen aangepast. We hebben al aangegeven dat als mobiliteit deels een taak van de gemeenten wordt, de provincie de regie en verantwoordelijkheid moet blijven houden.

In Noord-Holland Noord is op enkele verbindingen een flextaxi ingevoerd. Dit is vervoer op afroep. We zullen in 2019 goed opletten of deze vorm van vervoer aan zijn doel beantwoordt.

Het functioneren van de oproepcentrale van Connexxion voor reserveringen van de Texelhopper zullen we goed blijven volgen. Er is daarbij een samenhang met de route van lijn 28 in Den Burg. Hoe minder haltes lijn 28 aan doet, hoe meer de Texelhopper dit vervoer moet overnemen.

Ook zullen we letten op de informatievoorziening. Informatie over de flextaxi is op veel-geraadpleegde sites onvindbaar.

Dat geldt eveneens voor de Texelhopper. Herhaaldelijk is ons een oplossing beloofd, maar tot op heden is het probleem niet opgelost.