

Consumentenparticipatie bij het openbaar vervoer 2006IME94C in de provincie Utrecht

Datum : 12 oktober 2005

Van : A. Heijkamp en J. Immerzeel

Tel.: 030 – 258 2174 / 3370

Onderwerp : Provinciale visie ‘Consumentenparticipatie bij het openbaar vervoer’

Inleiding

Op 22 september is in de commissie IME een initiatiefvoorstel van de PvdA besproken. De strekking van dit initiatiefvoorstel is het zo spoedig mogelijk instellen van een ‘klantenpanel openbaar vervoer’. Het voorstel werd breed gesteund door de overige leden van de commissie IME.

Naast dit initiatief van de PvdA-fractie zijn er nog vier redenen voor het instellen van consumentenparticipatie bij het openbaar vervoer.

1. De wet personenvervoer 2000 (WP 2000) stelt het afstemmen met consumentenorganisaties (voor reizigers) over het openbaar vervoer (OV) verplicht.
Het gaat zowel om het afstemmen tussen de overheid (concessieverlener) en de consumentenorganisaties als tussen de vervoerders (concessiehouders) en de consumentenorganisaties.
2. Een aantal consumentenorganisaties heeft de laatste twee jaar nadrukkelijk aangegeven deze afstemming structureel te willen regelen.
3. In het SMPU geven we aan een kwaliteitsslag te willen maken met het openbaar vervoer. Hiervoor is meer inzicht in de wensen van de consumenten/reizigers nodig.
4. We willen meer omgevingsgericht beleid maken (speerpunt “van buiten naar binnen”) als provincie meer omgevingsgericht beleid maken (speerpunt “van buiten naar binnen”).

In het verleden was het OV-beheersgebied van de provincie Utrecht beperkt tot één OV-concessie (Oost-Utrecht) en werd per situatie contact gezocht met de juiste organisaties. Met de uitbreiding van het OV-beheersgebied van de provincie Utrecht is het zinvol om over te gaan naar een structurele organisatie van de informatie-uitwisseling en adviesinwinning.

Het staat de provincie vrij om verder te gaan dan de minimale wettelijke verplichtingen uit de wet personenvervoer en de consumentenparticipatie breder te organiseren. Het door GS vaststellen van een provinciale visie op consumentenparticipatie in het OS is daarvoor gewenst.

Leeswijzer

In de paragraaf “Wettelijke verplichtingen” wordt weergegeven welke verplichtingen ons door de WP 2000 worden opgelegd.

Ambities van de provincie Utrecht, waarbij consumentenparticipatie een rol kan vervullen, staan samengevat onder de kop “Ambities van de provincie Utrecht”.

Vervolgens wordt in de paragraaf “Provinciale visie” een voorstel gedaan voor het standpunt van de provincie Utrecht t.a.v. consumentenparticipatie bij het openbaar vervoer.

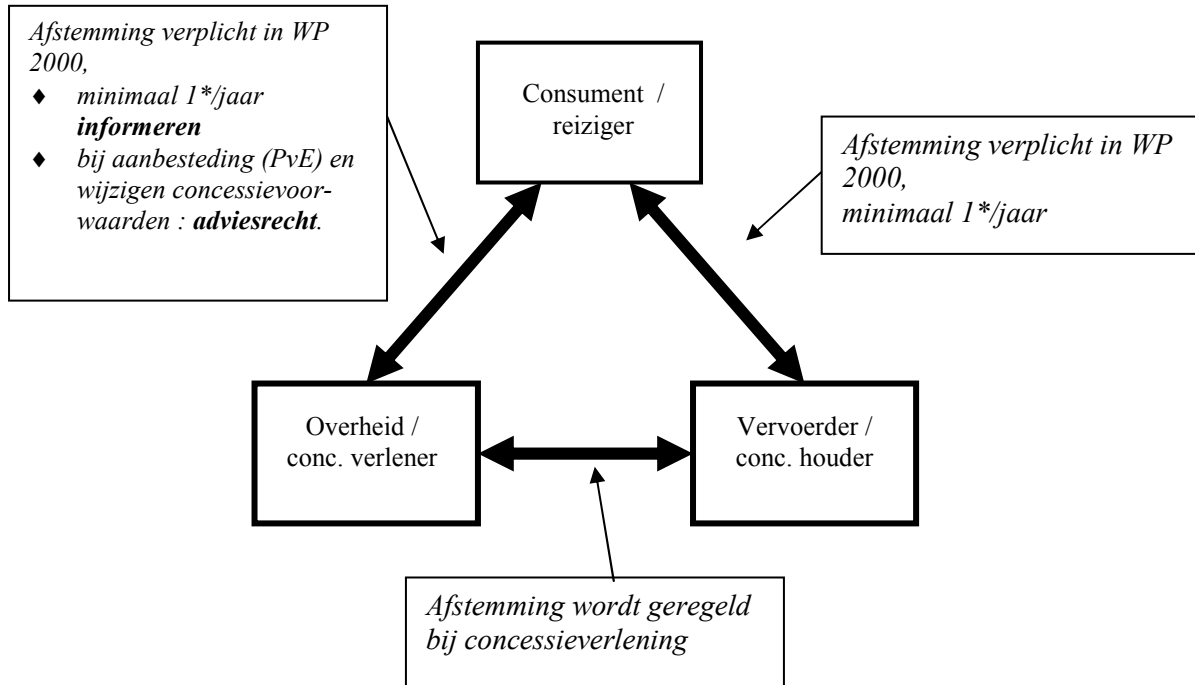
De laatste paragraaf “Hoe verder” schetst het vervolgproces om van visie te komen tot de gewenste consumentenparticipatie.

Het initiatiefvoorstel “klantenpanel openbaar vervoer” van de PvdA is als bijlage 1 opgenomen. In bijlage 2 wordt inhoudelijk op de verschillen tussen de voorgestelde provinciale visie en het initiatiefvoorstel ingegaan.

Wettelijke verplichtingen

De Wet Personenvervoer 2000 (WP 2000) onderkent een drietal relaties.. Zie figuur 1.

Figuur 1: De driehoeksrelatie in het openbaar vervoer.



De WP 2000 beschermt de consumenten/reizigers in het OV, zodat zij niet de dupe zullen worden van de marktwerking die door de wet is opgelegd. De wet maakt onderscheid naar de relatie tussen de consumenten en de concessieverleners (wij dus) en de relatie tussen de consumenten en de concessiehouders (de vervoerders). Voor dit project zijn de rechten van de consumenten(organisatie) t.a.v. ons van belang.

De WP 2000 regelt voor consumenten(organisaties) t.a.v. ons de volgende rechten:

- ♦ Minimaal 1 keer per jaar zullen zij door ons over de ontwikkelingen in de concessie(s) geïnformeerd worden.¹
- ♦ Bij het (onderhands) verlenen van een concessie dienen wij hun advies te vragen.
- ♦ Bij het tussentijds wijzigen van de concessievoorschriften - die hun belangen raken - dienen wij hun advies te vragen.
- ♦ Bij het aanbesteden dienen wij hun advies te vragen over het programma van eisen. Wij hebben dan niet de plicht hun om advies te vragen t.a.v. de concessievoorschriften.

¹ In de toelichting op het besluit personenvervoer staat t.a.v. de informatieplicht de volgende toelichting: *“De informatie die de concessieverlener op grond van artikel 28 van de wet aan de consumentenorganisaties verstrekt gaat over zaken die een totaaloverzicht aan de consumentenorganisaties geven over het verkeer- en vervoerbeleid. Hierdoor ontstaat er voor de consumentenorganisaties een duidelijk inzicht over wat de rol van het openbaar vervoer in het betreffende gebied is en welke maatregelen de concessieverlener kan nemen – afgezien van het beleid dat in de door hem verleende concessies tot uitdrukking is gebracht – om het gebruik van het openbaar vervoer te stimuleren.”*

Consumentenparticipatie bij het openbaar vervoer in de provincie Utrecht

Om te garanderen dat de uitgebrachte adviezen een zekere mate van deskundigheid en representativiteit hebben, dienen de consumentenorganisaties die op de wettelijk verplichte momenten om advies worden gevraagd, aan de volgende eisen te voldoen:

1. De organisaties bezitten rechtspersoonlijkheid **en**
2. Behartigen krachtens hun statutaire doelstellingen of hun feitelijke werkzaamheden de belangen van de reizigers in het openbaar vervoer **en**
3. Zijn werkzaam op nationale of regionale schaal.

Het staat de provincie vrij zelf het aantal consumentenorganisaties te bepalen aan wie advies gevraagd wordt. Wel komt het de kwaliteit van de adviezen ten goede indien hiervoor meerdere consumentenorganisaties met eigen specifieke doelgroepen worden gevraagd.

Ambities van de provincie Utrecht

In het uitvoeringsprogramma van het coalitieakkoord 2003-2007 “Werk in uitvoering” zijn de volgende acties opgenomen:

3E. 1. Concrete aanpak voor de verbetering van de bereikbaarheid van kernen.

- a. T.b.v. een nieuwe concessieverlening op grond van deze functie-eis, tijdig een programma van eisen opstellen.

Doel: Kwaliteitsverbetering openbaar vervoer; verbeterde bereikbaarheid van alle kernen.

4B.1. Integratie in de samenleving van mensen met een beperking wordt ondersteund.

4B.2. Adviesrol voor Provinciaal gehandicaptenplatform Utrecht (PGU) verbreden:

Met het organiseren van de consumentenparticipatie wordt (deels) invulling gegeven aan de hierboven genoemde acties.

In het SMPU (hoofdstuk 4: Openbaar Vervoer) is opgenomen dat we in de concessievoorwaarden de vervoerder vagen om een goede communicatie te organiseren met de (potentiële) reiziger, waaronder de informatievoorziening.

Voor een betere afstemming van het product OV op de wensen van de reizigers is echter meer nodig dan een verbeterde afstemming tussen de vervoerder(s) en de reizigers.

Ook voor ons als concessieverlener is een betere aansluiting met en kennis van de behoeftes van de (potentiële) reizigers van belang om o.a. bij de aanbesteding van een concessie een zo goed mogelijk product te vragen. Wensen van (potentiële) reizigers ten aanzien van dienstregeling, frequenties, aansluitingen, informatie op haltes, faciliteiten bij haltes, toegankelijkheid, sociale veiligheid e.d. zijn nodig om per concessie een goed product te kunnen definiëren en zo mogelijk inkopen.

Provinciale visie

Als provincie Utrecht nemen wij de communicatie en afstemming met de reizigers serieus. Wij willen daarom verder gaan dan het wettelijke minimum. Wij informeren niet alleen, maar willen graag een open interactie/discussie met de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties.

De consumentenparticipatie kan ons daardoor helpen bij:

- ◆ het verkennen en verkrijgen van draagvlak;
- ◆ het verkrijgen van inzicht in de wensen van de consumenten;
- ◆ het versterken van de positie van de consumentenorganisaties;
- ◆ het hebben van een spiegel hoe het elders (in Nederland) georganiseerd wordt, en hiervan lering trekken;
- ◆ het (als denktank) meewerken aan het optimaliseren van het provinciale openbaar vervoerbeleid in het voordeel van de reizigers.

Inhoudelijk zal er gesproken worden over het totale openbaar vervoer in het gehele beheersgebied van de provincie. Dus naast het reguliere openbaar vervoer per (lijn)bus is ook op hoofdlijnen het collectief vraagafhankelijke vervoer (CVV) onderwerp van gesprek. Daar waar lijngebonden openbaar vervoer niet mogelijk is, vervult het CVV immers een rol als openbaar vervoer.

Dit betekent concreet dat de algemene beleidslijnen en aanzien van het openbaar vervoer aan bod zullen komen, met als speciale onderwerpen de kwaliteit, de toegankelijkheid en de sociale veiligheid. Tevens zullen reizigerservaringen ingebracht worden en zullen knelpunten, wensen en oplossingsrichtingen aan bod komen.

De onderwerpen die primair aan bod zullen komen in het overleg tussen de vervoerder(s) en de consumentenorganisaties kunnen in dit overleg aan bod komen voor zover deze de bevoegdheden van de provincie niet te boven gaan.

De vervoerders zullen niet standaard bij de bijeenkomsten aanwezig zijn. Dit gebeurt alleen als een inhoudelijk onderwerp het wenselijk maakt dat een (of meerdere) vervoerder(s) bij de discussie aanwezig zullen zijn. Zij worden dan specifiek voor een vergadering en inhoudelijk onderwerp uitgenodigd.

Het CP-U² zal circa 4 keer per jaar bijeenkomen onder voorzitterschap van een onafhankelijke voorzitter.

Gestreefd wordt naar een eigen secretariaat voor het CP-U. Hiermee wordt de onafhankelijke status van het CP-U onderstreept.

Met de volgende organisaties is reeds contact geweest voor deelname aan het CP-U:

- **ROVER:** reizigersvereniging voor OV-reizigers;
- **SBO:** belangenorganisatie voor oudere mensen (*samenwerkende bonden voor ouderen*)
- **PGU:** Provinciaal Gehandicaptenplatform Utrecht;
- **ANWB:** vereniging van mobilisten;
- **KVK('s):** kamer van koophandel(s), als vertegenwoordiger namens 'het bedrijfsleven';
- **(Utrecht en Gooi/Eemland)**
- **NMU:** milieufederatie, vanwege de milieuaspecten van het openbaar vervoer.
- **FNV :** inhoudelijke goede kennis, zeer betrokken waardoor
- **Vereniging kleine kernen Utrecht :** voor de OV-bereikbaarheid van de kleine kernen een goede partij.
- **ENFB:** fietsersbond, in het kader van het vaak gebruikte voor-

² Ook wel ROCOV (Regionaal Overlegorgaan Consumenten Openbaar Vervoer) genoemd.

Consumentenparticipatie bij het openbaar vervoer in de provincie Utrecht

en natransport bij OV;

- **Utrechtse Studenten Federatie: (USF)** jonge mensen en studenten zijn tot nu toe niet vertegenwoordigd. In het bestuur van het USF zitten ex bestuursleden van het LAKS (Landelijke Aktie Komitee Scholieren). Door hen te vragen ook te letten op de belangen van scholieren in het openbaar vervoer, worden ook die belangen zo goed mogelijk bewaakt.

Daarnaast wordt nog contact gezocht met:

- **De Utrechtse afdeling van de Nederlandse Bond van Plattelandsvrouwen;**
- **Het provinciaal Patiënten/Cliëntenplatform**

Hoe verder

De provinciale visie zal na te zijn vastgesteld door GS besproken worden met geïnteresseerde vertegenwoordigers van consumentenorganisaties. Onder voorbehoud van de uitkomsten van een eventuele bespreking van de provinciale visie in PS (c.q. commissie IME) wordt tezamen met de consumentenorganisaties gewerkt aan het opstellen van een protocol/convenant voor het CP-U

Globale planning:

Het initiatiefvoorstel geeft aan dat voor het einde van het jaar het consumentenplatform operationeel moet zijn. Dit is een te ambitieuze planning, die niet haalbaar is.

Op 27 september heeft een eerste bijeenkomst met vertegenwoordigers van consumentenorganisaties plaatsgevonden. Dit was een oriënterende, verkennende bijeenkomst, waarbij de ambtelijke visie t.a.v. consumentenparticipatie als startpunt is gebruikt. (zie ook het verslag van de bijeenkomst, dd 27 september 2005).

Er blijken **nog** minimaal 2 bijeenkomsten met consumentenorganisaties nodig te zijn.

Afhankelijk van de vordering tijdens deze bijeenkomsten zal de planning nader worden ingevuld.

Op hoofdlijnen wordt de volgende planning nagestreefd:

- ◆ Oktober/november '05 : vervolg bijeenkomst(en) met vertegenwoordigers van consumentenorganisaties. Doel: gezamenlijk vaststellen van de hoofdlijnen van een protocol/convenant.
- ◆ November '05/januari '06 : (juridisch correct) uitwerken van het concept van een protocol, in samenwerking met de juristen van de stafafdeling en de consumentenorganisaties.
- ◆ Januari/februari '06 : interne provinciale besluitvorming (t/m GS)
- ◆ Maart '06: instellen consumentenplatform

Bijlage 1: Initiatiefvoorstel “klantenpanel openbaar vervoer”



Aan Provinciale Staten van Utrecht

Postbus 80300
3508 TH UTRECHT

Betreft Initiatiefvoorstel
Utrecht, 9 augustus 2005

Geachte Collega Statenleden,

De Partij van de Arbeid Statenfractie van Utrecht vindt het belangrijk dat de reizigers in het Openbaar Vervoer betrokken worden bij het OV-beleid. Tijdens de procedure voor de concessieverlening openbaar vervoer in Utrecht-Oost zijn goede ervaringen opgedaan met een klantenpanel, waarin diverse organisaties vertegenwoordigd waren.

De PvdA-Statenfractie van Utrecht vindt dat de klanten niet alleen bij het maken van het beleid, maar ook bij de uitvoering van het openbaar vervoer betrokken moeten worden. Daarom dient de PvdA een initiatiefvoorstel in om te komen tot een klantenpanel openbaar vervoer voor de Provincie Utrecht.

Wij stellen voor dit te bespreken in de eerstvolgende vergadering van de Commissie Infrastructuur, Mobiliteit & Economie. Concrete vraag aan u is: *kunt u instemmen met ons verzoek aan GS om een voorstel tot de vorming van een klantenpanel Openbaar Vervoer in de Provincie Utrecht uit te werken?*

Met vriendelijke groet,

Marcel van der Kolk
PvdA-Statenfractie van Utrecht

Hans Overbeek

Bijlage 1: Initiatiefvoorstel “klantenpanel openbaar vervoer”



Initiatiefvoorstel Klantenpanel Openbaar Vervoer

Doel van het klantenpanel is om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de Provincie Utrecht over de dienstverlening van de vervoerders op het gebied van openbaar vervoer en Collectief Vraagafhankelijk Vervoer.

We denken hierbij aan:

- het beoordelen van de dienstregelingen
- het beoordelen van de kwaliteit, toegankelijkheid en sociale veiligheid
- het beoordelen van folders en ander promotiemateriaal
- het inbrengen van de reizigerservaringen
- het aanbrengen van knelpunten, wensen en oplossingsrichtingen

Het klantenpanel dient een breed overleg te zijn van vertegenwoordigers van reizigers en andere belanghebbenden. We denken hierbij aan:

- Reizigersorganisatie ROVER
- Provinciaal Patiënten/Cliëntenplatform
- Nederlandse Bond van Plattelandsvrouwen
- Ouderenbonden (COSBO)
- ANWB en Fietsersbond
- Vereniging van Kleine Kernen

De provincie dient het klantenpanel te faciliteren en ervoor zorg te dragen dat deze adviezen worden meegenomen in de overleggen met de diverse vervoerders en ter kennisgeving aan PS te worden gebracht.

Wij verzoeken het College van GS om binnen twee maanden met een uitgewerkt voorstel te komen tot instelling van een klantenpanel openbaar vervoer en dit in de commissie IME te bespreken. In dit voorstel dienen naast doel en taken, ook de werkwijze aan de orde te komen. Als voorbeeld hiervoor zou het Reizigersoverleg Brabant kunnen dienen (www.reizigersoverlegbrabant.nl), al lijkt ons de daar gekozen vorm van een aparte vereniging niet direct noodzakelijk.

Het is onze intentie om het klantenpanel eind 2005 van start te laten gaan. De eventueel benodigde financiële middelen zouden uit de pot Vernieuwing Openbaar Vervoer kunnen komen, maar wij zien het voorstel hiervoor graag tegemoet.

Bijlage 2: Verschillen tussen voorliggende provinciale visie en initiatiefvoorstel

Verschillen tussen het initiatiefvoorstel “klantenpanel OV” en de voorliggende provinciale visie ten aanzien consumentenparticipatie in het openbaar vervoer.

Het voorstel van de PvdA-fractie en de voorgestelde provinciale visie zitten grotendeels op één lijn. Er zijn een paar kleine verschillen, die hieronder worden toegelicht.

Naamgeving

Het initiatiefvoorstel spreekt van een klantenpanel, terwijl in de visie gesproken wordt over consumentenparticipatie of consumentenplatform (CP-U)

Een klantenpanel is in de beleving van de ambtenaren, vervoerders en consumentenorganisaties een panel samengesteld uit individuele reizigers die voor zichzelf en niet namens de reizigers spreken. Stadsvervoer Nederland heeft voor de concessie Oost-Utrecht een klantenpanel ingesteld.

Een Consumentenplatform of ROCOV (regionaal overleg consumentenorganisaties openbaar vervoer) is een groep mensen met een status en rechten (vastgelegd in de WP 2000), waarin vertegenwoordigers van consumentenorganisaties zitten. Deze hebben de juridische status om namens hun achterban te spreken.

Gevraagd/ongevraagd advies

De PvdA wil het klantenpanel het recht geven om ongevraagd en gevraagd advies te geven aan de provincie Utrecht.

In de voorliggende provinciale visie wordt gesproken van een gewenste **open** dialoog met de consumentenorganisaties. We willen als provincie dus ook graag inhoudelijke input van het CP-U over onderwerpen en op momenten, dat het CP-U volgens de Wet Personenvervoer 2000 geen adviesrecht heeft. Het streven is om zo min mogelijk officieel uitgebrachte adviezen nodig te laten zijn. Op officieel uitgebrachte adviezen dient altijd volgens vastgestelde werkwijzen officieel gereageerd te worden. Dit vergt veel tijd en energie van de leden van het CP-U en de provincie en vermindert de creativiteit en slagvaardigheid bij het optimaliseren van het openbaar vervoer. Als wij (provincie en het CP-U) er gezamenlijk naar volle tevredenheid in open dialoog uitkomen, zijn officiële adviezen niet noodzakelijk!

Inhoudelijke onderwerpen

De onderwerpen waaraan wordt gedacht in het initiatiefvoorstel, stroken met onze ideeën, maar mogen deels ook verder gaan en deels wat minder zijn.

Extra: Vrij van gedachte wisselen in het CP-U over de beleidslijnen t.a.v. OV.

- Minder:**
- 1) Het beoordelen van de dienstregelingen hoort niet in het CP-U thuis. De vervoerder is verantwoordelijk en bevoegd tot het opstellen van de dienstregeling(en) en dient dit onder **eigen** afstemming met de consumentenorganisaties te doen.
De provincie heeft hierin nauwelijks een rol. Een gewijzigde dienstregeling mogen wij alleen toetsen aan de eisen/randvoorwaarden, die in de concessievoorwaarden zijn opgenomen.
Dit onderwerp kan echter wel besproken worden in het CP-U, zeker indien de vervoerder en consumentenorganisaties er tezamen niet uitkomen.
 - 2) Het beoordelen van folders en ander promotiemateriaal ligt niet in de lijn van het CP-U. Dit is een taak van de partij die het materiaal laat ontwikkelen in samenwerking met een communicatie-expert die zelf een ter zake doend panel als toetsmedium inricht!

Bijlage 2: Verschillen tussen voorliggende provinciale visie en initiatiefvoorstel

Organisaties

De voorgestelde samenstelling van het platform wijkt licht af van het initiatiefvoorstel.

Bij de discussie over de samenstelling van het platform spelen een aantal afwegingen een rol:

- Werkbaarheid (omvang);
- Draagvlak bij organisaties en PS/Commissie IME;
- Een afspiegeling van de regionale OV-gebruikers en belanghebbenden.

I.v.m. de werkbaarheid van het CP-U wordt nog uitgezocht in hoeverre de van oudsher bij het openbaar vervoer betrokken PGU (gehandicaptenplatform) en het voorgestelde Provinciaal Patiënten/Cliëntenplatform niet dezelfde reizigersgroep vertegenwoordigen. Datzelfde geldt voor de mogelijke overlap tussen de Nederlandse Bond van Plattelandsvrouwen en de Utrechtse afdeling van de Landelijke Vereniging Kleine Kernen.

Financiering

In de visie wordt uitgegaan van een onafhankelijke voorzitter en een eigen secretariaat om de onafhankelijke status van het CP-U te waarborgen. Hier zal geld voor nodig zijn. In het initiatiefvoorstel wordt voorgesteld de eventuele kosten van een 'klantenpanel openbaar vervoer' ten laste te brengen van de pot 'Vernieuwing Openbaar Vervoer'. Wij gaan ervan uit dat hiermee het stimuleringsfonds openbaar vervoer bedoeld wordt. Echter, de kosten voor een CP-U zijn structureel en zullen jaarlijks terugkeren. Het lijkt daarom beter om het CP-U te financieren vanuit de reservering 'Overig Openbaar Vervoer' binnen de voorziening BDU. Deze reservering is ten behoeve van kosten voor het openbaar vervoer, die een relatie hebben met de exploitatie