

CONCEPT-VERSLAG VERGADERING REIZIGERS ADVIES RAAD VAN DE VERVOERREGIO AMSTERDAM

Datum: 22 april 2021

Locatie: via MS-Teams

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

Aanwezig: B. Drenth (voorzitter); **VRA**: secretaris), S. Kloosterman (tweede secretaris); **RO-VER**: M. Waalewijn, T. Kuhlman, M. van Engelshoven-Huls, M. de Jong; **Vereniging Stadsvervoerbelang** (SVB): R. Visser, T. Tollenaar, R. de Vrieze; **Fiet-sersbond** (FB): T. van den Brandt, P. Visser; **Clëntenbelang** (CB): L. Hendrik-sen, C. Schmit; **Burgerplatform Zaanstad** (BPZ): A. Goudsmit; **ASVA**: Y. Foukalne, S. Hermes; **Ouderenadviesraden**: A. Rienstra

Gasten: **VRA**: I. de Bruijn, J. van der Ploeg, T. Stenfert Kroese, H. Brühem, B. Burger, C. Ceder, D. Vaillant; **GVB**: C. Schermerhorn, M. Cowan; **EBS**: Lotte van Trigt en Hans Boshuizen; **CXX**: P. Wortel

Afwezig: R. Smit, H. Miedema, F. de Roode.

1. Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De voorzitter, dhr Drenth, opent de vergadering en heet iedereen hartelijk welkom. De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Mededelingen

- Casper Coolenbrander heeft de RAR verlaten, hij is verhuisd naar Groningen. Op een ander moment zal, als de coronamaatregelen het toelaten, afscheid van hem worden genomen met een borrel.
- Ramon Smit is nog herstellende en ook Harmen Miedema en Fred de Roode zijn afwezig.
- In het CP van EBS kwamen de volgende onderwerpen aan de orde: het wordt drukker in de bussen, een omleiding door wegwerkzaamheden aan de Kamperbrug, fijnmazig net in en rond Purmerend en de nieuwe dienstregeling voor Hoorn.
- Namens de RAR is tussentijds een brief gestuurd aan de VRA, een bijstelling van het advies, waarin gepleit wordt voor behoud van halte Vijfhoek bij de begraafplaats. De laatste stand van zaken is dat ook de gemeenteraad van Zaanstad wil dat de halte blijft en wethouder Slegers gaat zich ervoor inspannen.
- Dhr Tollenaar meldt dat na een test op een van de haltes aan de Ouderkerkerlaan de rolstoelplank van de 15G-tram bleek te werken, die kan dus op de gehele Amstelveenlijn in gebruik genomen worden mits de instapmarkering op de juiste plek is aangebracht. Inmiddels is op sommige haltes verlichting aangebracht bijabri's met lijnennetkaarten maar nog niet bij allemaal. Drissen en borden zijn ook nog niet verplaatst.
- Dhr De Jong vertelt dat hij en dhr Tollenaar hebben deelgenomen aan een overleg met NS, ProRail en Schiphol over de verbouwing van CS. Omdat over de westtak dan geen treinen meer kunnen rijden gaat NS vanaf 2024 tussen Hoofddorp, Schiphol en CS pendelen met een (airport)sprinter. Voor de RAR is het van belang te letten op toegankelijkheid, vindbaarheid en vooral op de tarieven die aangepast zouden moeten worden op VRA-tarieven. Er komen nog 2 sessies, de eerstvolgende is begin juli.

2. EBS Actieplan Sociale Veiligheid 2021 Dhr Boshuizen geeft een toelichting. Door corona wijkt het actieplan af van wat gewoonlijk wordt aangeleverd. Vanwege lage reizigersaantallen kan EBS ondanks overheidssteun geen gezonde bedrijfsvoering voeren, de plannen voor 2020 zijn merendeels in de ijskast

komen liggen. Er is veel aandacht besteed aan de chauffeurs. Code95-trainingen voor het verlengen van rijbewijzen die waren doorgezet naar 2020 en door corona niet konden doorgaan zijn zodra het kon snel weer opgepakt. Omdat dat gevolgen heeft gehad voor de capaciteit is veel gebruik gemaakt van uitzendkrachten. Uitvoering van plannen omtrent de aanpak van overlast rond het Tramplein bleek afgelopen jaar niet nodig, er was geen hangjeugd.

EBS heeft een eigen verkeersleiding, *de regiecentrale in Zoetermeer, dhr Boshuizen nodigt RAR-leden uit daar een keer een bezoek te brengen, hij zal voor het vervoer zorgen en ook voor rolstoelen wordt iets geregeld. Daarnaast heeft hij de leden eerder al eens uitgenodigd mee te gaan op kaartcontrole, die uitnodiging staat nog steeds.*

Vragen en opmerkingen

Rover wil weten welke concrete maatregelen worden genomen om ABC-incidenten tegen te gaan en of er ook gedacht wordt aan sancties voor mensen die zich misdragen, zoals de bus stilzetten om op de politie te wachten. Volgens dhr Boshuizen is een van de maatregelen dat nu kuchscheren zijn aangebracht die chauffeurs niet alleen beschermen tegen Covid maar ook bijdrage aan sociale veiligheid. Daarnaast worden weer meer controles uitgevoerd en dat werkt preventief. Verder is weerbaarheid en conflicthantering onderdeel van de Code95-trainingen. Over sancties zegt hij dat uit klachten blijkt dat passagiers geen begrip hebben voor het stilzetten van de bus, er rijdt maar 1 BOA-team in Waterland en die zijn niet snel ter plaatse. Mensen die naar hun werk moeten of een trein of vliegtuig moeten halen kun je niet laten wachten. Door camerabeelden met de politie te delen kunnen overlastgevers achteraf achterhaald worden.

Naar aanleiding van de vraag van de voorzitter hoe andere RAR-leden denken over ingrijpen bij overlast, zoals stilzetten van de bus, worden de volgende suggesties gedaan:

- Rover stelt voor door te rijden naar een volgende halte zodat BOA's de overlastgevers daar op kunnen pakken, zo doet NS het ook.
- FB wil weten hoe de chauffeurs hier zelf in staan.
- BPZ vindt het ingewikkeld en wil er eerst over nadenken. De veiligheid van passagiers is wel heel belangrijk en als die in het geding is kan niet worden gewacht tot een bus op de volgende halte is.
- ASVA wil er ook over nadenken. Ingrijpen is precair, situaties komen incidenteel voor en de redentie is nu op anekdotisch bewijs gebaseerd. Dat is onvoldoende voor een advies.

Dhr Boshuizen benadrukt dat op het moment dat het escaleert in een bus en een chauffeur besluit niet verder te rijden, de tijd dat het onveilig is zo kort mogelijk gehouden moet worden. Als er gevaar is voor andere reizigers of de chauffeur moet de deur opengegooid worden en geaccepteerd worden dat de dader gevlogen is en via camera's achterhaald wordt. Als iemand door het lint gaat kan die zich opgesloten voelen en de situatie nog verder escaleren. Een trein is veel langer dan een bus, een conducteur kan onopgemerkt politie of BOA's oproepen. Chauffeurs hebben een groot gevoel voor rechtvaardigheid en vinden dat overlastgevers gestraft moeten worden, maar niet ten koste van alles. Veiligheid staat voor alles.

De voorzitter stelt voor in het advies aandacht te vragen voor het vraagstuk maar geen uitgesproken standpunt in te nemen. Afgesproken wordt dat *de werkgroep Concessie Waterland het conceptadvies verder uitwerkt en het in de volgende plenaire RAR voorlegt.*

Over de uitnodiging voor de kaartcontrole en de regiecentrale wordt afgesproken dat belangstellende zich opgeven bij het secretariaat.

3. Stand van zaken Transitieplan 2021-2025

De werkgroep Transitieplan is nog niet bijeengewees, er was nog te weinig nieuwe informatie te bespreken. Vandaag geeft dhr Van der Ploeg de laatste stand van zaken. Op 1 april is de brief naar het Rijk gestuurd met daarin het verzoek om geld voor dit jaar en komende jaren om het OV overeind te kunnen houden en reizigers en personeel van vervoerbedrijven voldoende zekerheid te kunnen bieden. Op 9 april is de beschikbaarheidsvergoeding voor Q4 toegezegd, dat betekent dat dit jaar niet verder afgeschaald hoeft te worden. Over afspraken voor 2022 en verder wordt door VRA, vervoerders en Rijk nog druk gesproken en Den Haag heeft beloofd dat er voor de zomer duidelijkheid komt. Vanwege die onzekerheid heeft de VRA zich de afgelopen weken nog niet bezig kunnen houden met vervoersontwikkelingen, wel met het proces. Om die reden was de sessie op 9 april met de werkgroep uitgesteld, door miscommunicatie is er geen vervolgspraak gekomen maar volgens dhr Van der Ploeg was er inhoudelijk ook nog niets te melden. Over het proces kan hij vandaag de voltallige RAR inlichten.

Het proces wordt weer opgepakt maar met een ander perspectief en de term *Transitieplan* is veranderd in *Herstelplan*. Het plan moet ervoor zorgen dat het aanbod voor volgend jaar bekend is en dat het betaalbaar is. Voor de streekconcessies ligt er al een vervoerplan, daarop heeft de RAR al geadviseerd. Op het moment dat er toch geld uit Den Haag komt of reizigersaantallen zich heel snel ontwikkelen kan het aanbod groter worden dan nu in de plannen staat.

Voor de stad was er nog geen concreet plan, alleen een bodemmodel waar geen draagvlak voor was en dat de financiële uitdaging niet oploste. Met de intenties vanuit het Rijk om ook de komende jaren hulp te bieden lijkt het bodemmodel van tafel, zekerheid is er nog niet maar de VRA gaat niet meer uit van het zwartste scenario. Er wordt uitgegaan van 3 scenario's voor het aanbod aan reizigers, de daaruit voortvloeiende opbrengsten en het aanbod dat daarop weer kan worden aangepast. Dat wordt uitgewerkt in een plan van aanpak en de adviezen van de RAR worden daarin meegenomen. Het GVB doet volledig mee in het ontwikkelen van de vervoerplannen. Op planniveau moet het vóór de zomer af zijn maar het aanbod wordt pas in september vastgesteld, pas dan is er zekerheid over hoeveel geld er te besteden is.

De voorzitter stelt voor de discussie verder te voeren in de werkgroep. De datum voor een volgende sessie wordt zo snel mogelijk gepland, en vervolgens komt het terug in de plenaire RAR.

4. 15G toegankelijkheid

De voorzitter verwijst naar een notitie van CB waarin de toegankelijkheidsproblemen worden geschetst op de 15G-tram voor mensen met een beperking. Het aanbrenge van verbeteringen verloopt traag en problemen nemen toe omdat de trams nu ook elders in de stad gaan rijden terwijl die andere eisen stellen aan de fysieke omgeving dan de oude trams.

De zorgen die bij CB leven gaan met name over haltes in de stad waar de 15G straks moet gaan halteren en die niet geschikt zijn voor in- of uitstappen met rolstoelen of scootmobiel. Aan GVB is de verplichting meegegeven een plan op te stellen om toegankelijkheid van trams te verbeteren. Daarnaast zijn er ook technische problemen. CB hoopt dit nijpende probleem samen met GVB en VRA te kunnen oplossen, er wordt nu niet voldaan aan de toegankelijkheidscriteria zoals die landelijk en Europees zijn vastgesteld.

Dhr Cowan is verantwoordelijk voor inzet van trams in Amsterdam en voor het logistieke proces. De brief waaraan wordt gerefereerd heeft hij niet ontvangen, hij zal ingaan op wat zojuist is gezegd. Toegankelijkheid is een belangrijk gegeven, zeker in Amsterdam. Op dit moment rijdt GVB nog met een beperkt aantal 11G-trams op lijn 5, op lijn 25 volledig met 15G en op de rest van de lijnen met Combino's (13G en 14G) die allemaal voldoen aan de vingerende toegankelijkheidsnormen. Daarnaast blijkt uit aanvullend onderzoek van adviesbureau Vitens dat op het gebied van toegankelijkheid Combino en 15G vrijwel gelijkwaardig zijn (gelijkvloers en rolstoelplank). Het zou dan ook vreemd zijn om de trams op een aantal lijnen niet in te zetten, het is nodig omwille van flexibiliteit en voor een betrouwbare dienstregeling. Op de website staat welke haltes wel en niet toegankelijk zijn. Ten opzichte van 11G- en 12G-trams zijn haltes voor 15G op meer locaties toegankelijker, helaas niet op alle haltes maar dat is niet met materieel op te lossen.

Vragen en opmerkingen

CB benadrukt het grote probleem dat 15G-trams en Combino's op haltes niet te combineren zijn. De eerste tram heeft ruimte nodig voor de elektrisch plank en de Combino's zijn lager en hebben een handmatige plank. Als haltes worden opgehoogd voor 15G dan is de plank voor de Combino's niet meer te gebruiken. CB heeft de 15G helaas nog niet samen met het GVB kunnen uittesten. Naast de haltering is er ook nog het probleem dat mensen met een beperking bij storing niet uit de tram kunnen komen. Bovendien zit er in de plank van de 15G een bobbel, dit is met name een probleem voor rolstoelen met kleine wielen. CB wil dat er zowel met GVB als met de wethouder naar een oplossing gezocht wordt. Als de tram door de hele stad komt te rijden zullen veel haltes te smal zijn voor de rolstoelplank.

BPZ noemt het eveneens een onacceptabel probleem, in deze tijd en met nieuw materiaal zou het niet moeilijk moeten zijn alle trams toegankelijk te maken.

Rover ondersteunt het betoog van CB en wil weten hoe het kan dat de trams op alles zijn getest maar dat het toch niet goed gaat, wie verantwoordelijk is voor de aankoop van het trammaterieel en tot wie de RAR zich moet richten om dit urgente probleem op te lossen. Rover stelt voor op basis van de brief van CB het

probleem nogmaals onder de aandacht te brengen van VRA en GVB met het verzoek zo snel mogelijk een aantal oplossingsvarianten aan de RAR voor te leggen.

Dhr Cowan erkent het probleem en begrijpt de bezorgdheid, het OV moet voor iedereen toegankelijk zijn, normen en richtlijnen vormen het uitgangspunt voor de haltes en het bestellen van voertuigen. Bij een aantal haltes past de oude tram beter dan de nieuwe, veel haltes zijn inmiddels op hoogte gebracht maar niet allemaal. Waar haltes te smal zijn zal dat helaas ook niet lukken en daar zal een oplossing voor gevonden moeten worden. Het GVB heeft de verplichting te borgen dat het materieel aan de eisen voldoet.

CB ziet dat flexibel inzetten van 15G-trams en Combino's door de hele stad lastig blijkt en wil weten of het haalbaar is om 15G-trams in te zetten op lijnen 5 en 24 en zo te kijken of haltes langs die route aangepast kunnen worden zodat de tram wel bruikbaar is. Daarnaast dient snel gekeken te worden naar een noodoplossing voor als de stroom uitvalt en er moet voorkomen worden dat de 60 bestelde trams ook een plank met een bobbel hebben.

Dhr Cowan zegt dat op lijn 5 inmiddels met 4 15G-trams wordt gereden, het GVB wil trams verder flexibel kunnen inzetten en geen lijnsgebondenheid. Hij *nodigt CB uit om op lijn 5 samen te kijken naar de toegankelijkheidsproblemen op de haltes*. Mw Schermerhorn weet dat het GVB inmiddels een oplossing voor ogen heeft voor de rolstoelplanken met bobbel, de rubberen rand wordt vervangen door een strip, en ze *nodigt RAR-leden uit om deel te nemen aan de test op 12 of 19 mei*.

Dhr Vaillant wijst erop dat aanpassing van haltes de verantwoordelijkheid is van de gemeente Amsterdam. Er zijn normen voor maar omdat het veel vraagt van het wegontwerp is het een lang proces, het wordt vaak meegenomen in langdurig onderhoud en dat kan soms 30 jaar duren. VRA werkt er graag aan mee en er is ook subsidie voor. Het probleem met de 15G is wat anders en sneller op te lossen.

Alles gehoord hebbende vat de voorzitter samen dat het GVB het probleem erkent en dat gevraagd wordt *met oplossingen te komen waarover kan worden doorgepraat. De RAR is graag bereid op de uitnodiging in te gaan om de plank te testen en mee te rijden op lijn 5. In een brief aan GVB op basis van de notitie van CB worden de problemen nogmaals omschreven en die wordt cc aan VRA en gemeente Amsterdam gestuurd. Het vraagstuk zal ook onder de aandacht worden gebracht van de portefeuillehouder als die komt kennismaken met de RAR, hij wordt dan tevens aangesproken op zijn rol als wethouder van Amsterdam*.

5. CXX Actieplan Sociale Veiligheid 2021

Het actieplan van CXX is volgens mw Wortel vergelijkbaar met dat van EBS,

Vragen en opmerkingen

ASVA merkt op dat als het gaat om veiligheid en jongeren de toon in het plan wat paternalistisch overkomt. Verder wordt gevraagd waarom geen contact wordt gezocht met maatschappelijke organisaties die zich met jeugd bezighouden of dicht bij de veroorzakers van overlast staan zodat de bewustwording rond veiligheid in het OV verbeterd kan worden. Agressie in het openbaar is een breed maatschappelijk probleem en CXX zou de dialoog aan kunnen gaan en zo een bijdrage kunnen leveren aan het voorkomen ervan.

Rover complimenteert CXX met de goede score in de klantwaardering. Anderzijds is er de constatering dat 2-4% chauffeurs zich niet veilig voelt en Rover wil weten wat CXX daaraan doet.

FB vindt dat ook naar de verantwoordelijkheid van de gebruikers van het OV gekeken zou moeten worden, die kunnen opstaan als er incident plaatsvindt, medereizigers aanspreken als die zich misdragen en de buschauffeur helpen.

Mw Wortel zegt dat het plan vooral is geschreven op de veranderingen die CXX heeft moeten doorvoeren vanwege Covid. Wellicht is niet de goede toon getroffen maar juist de aanpak in Uithoorn is samen met belangengroeperingen tot stand gekomen. De vraag is wel hoever vervoerders moeten gaan in het bewustmaken van verantwoordelijkheden, er bestaat ook nog iets als fatsoensnormen. Er wordt wel aan gewerkt en mw Wortel neemt de opmerking over het aangaan van de dialoog mee.

De onveiligheidsbeleving bij chauffeurs is gestoeld op een aantal incidenten, ook collega's die er niet direct bij betrokken waren kunnen dat gevoel hebben. Er wordt nadrukkelijk aan gewerkt, CXX praat met mensen die het is overkomen en chauffeurs worden getraind in weerbaarheid en op hotspots worden ze begeleid.

Het genoemde percentage is te veel, iedereen zou zich volkomen veilig moeten voelen bij de uitvoering van zijn beroep. Over het ingrijpen van medereizigers zegt mw Wortel dat sommigen dat durven en anderen niet. Het gaat erom voor elkaar te blijven zorgen en elkaar in de gaten te houden. Ze hoop dat CXX over een jaar kan zeggen dat zowel personeel als reizigers zich weer wat veiliger voelen.

Afgesproken wordt dat de werkgroepen Zaanstreek en AML het conceptadvies voorbereiden op het actieplan sociale veiligheid. Het advies wordt in de volgende plenaire vergadering vastgesteld.

6. Conceptnotitie Regionale aanpak verkeersveiligheid

De definitieve Regionale aanpak verkeersveiligheid 2030 wordt vastgesteld in de regiораad op 6 juli. Aan de RAR wordt gevraagd suggesties en opmerkingen mee te geven.

Rover vindt dat te gemakkelijk een pleidooi wordt gehouden voor 30km-zones. Er is meer maatwerk nodig omdat maximaal 30km tot een veel langere reistijd en dus meer exploitatiekosten zal leiden, mensen voor ander vervoer zullen kiezen en dat kan de verkeersonveiligheid juist weer vergroten. Veiligheid is belangrijk maar doorstroom ook. In het stuk wordt het OV maar één keer genoemd terwijl het juist heel veilig vervoer is als alternatief voor auto en fiets. Bovendien worden allerlei verkeer belemmerende maatregelen voorgesteld als drempels, versmallingen en rotondes die niet bevorderlijk zijn voor de doorstroming.

Het valt de FB op dat er relatief weinig aandacht is voor boetes, het aantal dat is uitgegeven voor verkeersovertredingen is de laatste 10 á 15 jaar enorm gedaald. Het aantal fietsslachtoffers is gestegen, vooral onder ouderen en daarbij speelt een discussie over het dragen van een helm waar de FB zeer genuanceerd over is. Fietsvervoer zit flink in de lift en daarom zou op dat onderdeel deskundig advies gevraagd moeten worden.

ASVA is verbaasd over het plan omdat, zoals gezegd, OV er slechts één keer in voorkomt en de al genoemde belemmeringen voor de doorstroom. Juist in een stad als Amsterdam en omliggende gemeenten heeft het OV een belangrijke plek, ook als het gaat over verkeersveiligheid.

Voor de terugkoppeling aan de VRA wordt afgesproken geen aparte brief op te stellen maar de opmerkingen en suggesties uit het verslag te gebruiken.

7. Conceptverslag en actiepuntenlijst 11 maart 2021

Younes Foukalne was afwezig. Het verslag wordt verder ongewijzigd vastgesteld.

Conceptverslagen transitieprogramma 16 en 25 maart

Rover merkt op dat steeds het Transitieprogramma op de agenda staat en dat de VRA aan de regiораad heeft gemeld dat het met de RAR is besproken. De RAR heeft het plan echter nog niet onder ogen gehad, er zijn tijdens de besprekingen slechts beschouwingen geweest over het plan. Naar aanleiding van de geannuleerde sessie van de werkgroep wordt afgesproken dat bijeenkomsten voortaan door de RAR zelf en via het secretariaat worden geregeld en afgemeld. Het secretariaat was rond die bewuste datum niet aanwezig. De FB merkt nog op dat de sessie met werkgroepleden door had kunnen gaan, ook zonder vertegenwoordiger van de VRA, het is de werkgroep van de RAR.

Beide verslagen worden ongewijzigd vastgesteld.

8. RAR interne zaken

De RAR heeft kennisgenomen van de termijnagenda en die wordt ongewijzigd vastgesteld.

9. Rondvraag en sluiting

- Dhr Waalewijn wil graag een terugkoppeling van de kennismaking van de RAR-delegatie met de regiораadsliden. De voorzitter vertelt dat het heel nuttig is geweest en dat alle onderwerpen waarmee de RAR zich bezighoudt zijn besproken. Dhr Van Engelshoven-Huls vult aan dat alle organisaties vertegenwoordigd waren. Wat opviel was dat raadsleden met de vraag naar meer representativiteit iets anders hebben bedoeld dan wat de RAR altijd heeft gedacht, niet meer vrouwen, jongeren of een andere achtergrond was het uitgangspunt maar vooral forensen. In het vervolg moet daarom meer benadrukt worden dat in de RAR weldegelijk forensen aanwezig zijn.

De voorzitter zegt verder dat alle regioraadsleden zijn uitgenodigd om aanwezig te zijn bij een RAR-vergadering en raadsleden die zich bezighouden met een concessie bij het betreffende consumentenplatform. Hij zal de inleidingstekst die is gebruikt tijdens de bijeenkomst door laten sturen en bovendien is ook de stream nog terug te kijken.

- Dhr Van Engelshoven-Huls herhaalt zijn oproep om de cursus te volgen die door Rover wordt aangeboden over het beoordelen van programma's van eisen. De kosten zijn voor rekening van de RAR. Belangstellenden kunnen zich melden bij het secretariaat.
- De secretaris meldt dat ze de vergaderdata gaat terugtrekken en opnieuw via haar eigen postbus zal verzenden. Dit om te voorkomen dat bij elke nieuwe update de RAR-leden een hoeveelheid aan mails ontvangen. Ze vraagt om de oude vergaderuitnodigingen te verwijderen.

De voorzitter bedankt alle RAR-leden en gasten voor hun inbreng en sluit de vergadering om 18.15 uur.