



Onderzoek Reizigers Advies Raad

Vervoerregio Amsterdam

1 juni 2018

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Inzichten interviews	5
Uitkomsten enquête	13
Conclusies	36

Inleiding

De RAR is een onafhankelijk adviesorgaan voor het openbaar vervoer en brengt gevraagd en ongevraagd adviezen uit aan de Vervoerregio Amsterdam en de openbaar vervoerbedrijven. In de RAR zitten vertegenwoordigers van onderstaande consumentenorganisaties. De RAR heeft een onafhankelijk voorzitter en wordt ondersteund door de eerste en de plaatsvervangende secretaris vanuit de Vervoerregio Amsterdam.

De ambitie van de Vervoerregio Amsterdam is om regelmatig een evaluatie van de RAR uit te voeren. De laatste evaluatie dateert echter uit 2008. De Vervoerregio Amsterdam heeft Ed Ram van het adviesbureau Flowresulting gevraagd om het huidige functioneren van de RAR te evalueren.

Het doel van de evaluatie is om bij stakeholders inzicht te krijgen in de:

- Gewenste en huidige rol van de RAR.
- Kwaliteit van het huidige functioneren van de RAR.

De evaluatie bestaat uit twee onderdelen:

1. Interviews met stakeholders (medewerkers VRA, vervoerders, gemeenten, ex RAR-leden)
2. Online enquête voor het valideren van de inzichten uit de interviews.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Inzichten interviews	5
Uitkomsten enquête	13
Conclusies	36

Inzichten interviews

Eerste associaties bij de RAR

Aan het begin van elk interview is gevraagd om eerste spontane associaties bij de RAR te geven.

De associaties zijn nevenstaand weergegeven.



De RAR levert (gevraagd) advies, commissies hebben de grootste toegevoegde waarde

- De RAR heeft vanuit de Wp2000 volgens de geïnterviewden een duidelijke taak. De RAR is primair een adviesclub die in ieder geval gevraagd (moet) worden een reactie te geven op vooraf bepaalde onderwerpen als dienstregeling, tarieven, etc.. Namens één miljoen reizigers in de stadsregio Amsterdam 'controleren zij de vervoerders'. Het legitimeert de besluitvorming.
- De grootste toegevoegde waarde wordt ervaren bij de RAR commissies. Daar wordt echt inhoudelijk met elkaar gesproken. Er is goede interactie en er worden scherpe vragen gesteld. De meest deskundige RAR-leden hebben zitting in de commissies.
- Het specifieke concessie overleg dat tweemaal per jaar per concessie wordt georganiseerd, wordt gewaardeerd.
- De zes wekelijkse plenaire RAR vergaderingen zijn primair procesmatig, er is weinig inhoudelijke discussie. Per fractie worden reacties/standpunten opgehaald. Vervolgens kan het betreffende vervoersbedrijf hierop reageren. De plenaire sessies worden hierdoor soms als een 'verplicht nummertje' ervaren. Er is vaak weinig tijd voor de vele onderwerpen op de agenda. De voorzitter is goed in time management.

Wisselend beeld noodzaak eigen visie, eigen onderzoeksbudget gewenst

- Er is bij de geïnterviewden een wisselend beeld in welke mate de RAR meer proactief een eigen visie zou moeten uitdragen. Enerzijds biedt dit daarmee een voorspelbare meetlat waarlangs adviezen worden beoordeeld en dwingt het de RAR meer zelfstandig al keuzes te maken. Echter de RAR is geen belangenorganisatie waar je lid van kan worden (zoals bv. ROVER of Anbo). Men wordt gevraagd gericht een reactie te geven en de meerderheid van de geïnterviewden vind deze 'beperkte' rol prima.
- Speciaal budget voor eigen onderzoek door de RAR wordt als positief ervaren. Op deze wijze wordt de RAR een meer professionele gesprekspartner.

RAR is geen representatieve vertegenwoordiging van de OV-reizigers

- De RAR bestaat uit een groot aantal leden. Het is de geïnterviewden soms niet duidelijk waarom verschillende fracties meerdere leden hebben.
- Er is respect voor de betrokkenheid van de vrijwilligers. Wel is het frappant dat er voor een groot deel overdag overlegd wordt. Hierdoor kunnen mogelijk geïnteresseerden niet deelnemen.
- De leden worden niet als een representatieve afspiegeling van 'de reiziger' gezien. Er zijn relatief veel oudere leden en sommige reizigersgroepen zoals forensen, allochtonen en toeristen ontbreken. De achtergrond van de deelnemende organisaties is wisselend. Sommige zijn puur OV georiënteerd, voor anderen is OV slechts een bijproduct. De mate waarin leden zich voorbereiden wordt door geïnterviewden als wisselend ervaren. Sommige leden lezen alles, anderen zijn zeer apathisch tijdens de plenaire vergaderingen.
- De OV-kennis van de leden is sterk wisselend. Er is een klein aantal zeer betrokken leden met veel OV-kennis. Kennisborging is belangrijk en tegelijkertijd is er het besef dat het lastig is om adequate vrijwilligers te krijgen.

De RAR kan met minder leden toe

- Er is een brede wens onder de stakeholders om de RAR kleiner te maken (minder leden). Dit komt besluitvorming en de kwaliteit van de discussie ten goede wordt verondersteld. Veel 'reserve' leden zijn bij de plenaire overleggen aanwezig terwijl dit niet noodzakelijk is.
- Voor de meerderheid van de geïnterviewden moet het mogelijk zijn om onafhankelijke leden (na screening) toe te staan. Zeker indien bestaande partijen geen adequate leden kunnen leveren en een onafhankelijk lid op inhoud en betrokkenheid geschikt is.
- De maximale termijn van acht jaar voor het lidmaatschap van de RAR is prima. Overigens nemen ex-leden nog regelmatig deel in commissies. Dit wordt niet als een probleem ervaren.

Voorzitter functioneert goed, invloed beperkt

- De invloed van de voorzitter is beperkt. De voorzitter is niet aanwezig bij de commissies. Daar worden de werkelijke inhoudelijke discussies gevoerd.
- De voorzitter stuurt primair procesmatig en minder op de inhoud. Dat wordt als prettig ervaren.
- Vanzelfsprekend probeert de voorzitter bij onderlinge verschillen het gemeenschappelijk belang te vinden. Het is zelden nodig dat er formeel gestemd moet worden.
- Overigens vindt men dat elke organisatie één stem moet hebben, ook al zijn er meerdere vertegenwoordigers aanwezig.
- Een belangrijke rol van de voorzitter is de in- en uitstroom van leden goed te managen. De RAR is immers kwetsbaar. Voor veel onderwerpen is er één specialist, echter bij uitstroom gaat deze specialistische kennis verloren.

Wisselend beeld bij gewenste rol secretaris

- Het beeld bij de geïnterviewden is dat de rol van de VRA in de vorm van de secretaris, die de agenda (in overleg met de voorzitter) en het verslag / adviezen opstelt, groot is.
- Voor sommige geïnterviewden is deze rol te groot en vind men het logischer dat er een onafhankelijk secretaris is. Anderen vinden deze vorm van kwaliteitsborging nodig en gewenst. Overigens was de vorige secretaris meer aanwezig tijdens de vergaderingen dan de huidige secretaris. Deze rol meer op de achtergrond wordt gewaardeerd.
- Vanuit het verleden heeft de Vervoerregio een te grote inbreng gehad wie (welke organisatie) deelneemt in de RAR.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Inzichten interviews	5
Uitkomsten enquête	13
Conclusies	37

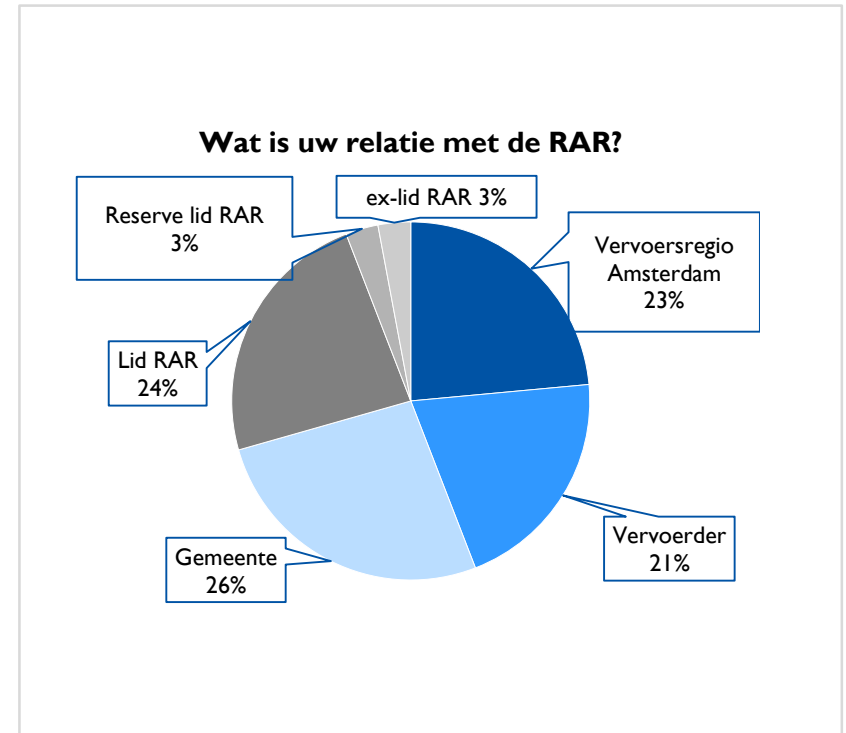
Uitkomsten enquête

Verdeling respondenten

In totaal is aan 80 personen een enquête toegezonden.
34 personen hebben de enquête ingevuld.

De verdeling van de respondenten is als volgt:

RAR lid (incl. ex lid, reserve lid)	10
Vervoerregio Amsterdam	8
Vervoerders	7
Gemeenten	9

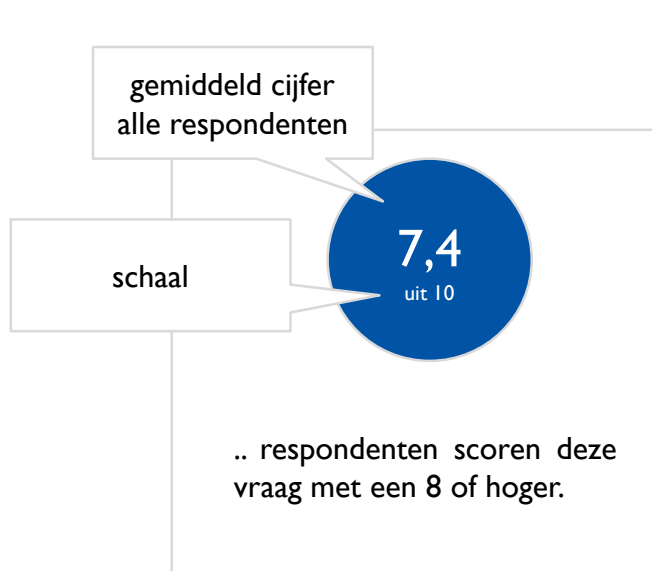


Uitkomsten enquête

Drie associaties met de RAR



Leeswijzer



gemiddeld cijfer
per stakeholder

standaarddeviatie
(afwijking vh gemiddelde)

Stakeholder	Aantal ingevuld	cijfer	8 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	2	6.5 ± .71	0
Vervoerders	5	8.0 ± .00	5
Gemeenten	1	7.00 ± .00	0
RAR leden	9	7.41 ± .79	3

per stakeholder het aantal
respondenten dat een hoge score geeft

RAR werkgroepen worden gewaardeerd met rapportcijfer 7,4

Welk rapportcijfer (1-10) geeft u voor de manier waarop u heeft samengewerkt met de RAR-werkgroep(en)?



8 van de 17 respondenten
scoren deze vraag met een 8
of hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	8 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	2	6.5 ± .71	0
Vervoerders	5	8.0 ± .00	5
Gemeenten	1	7.00 ± .00	0
RAR leden	9	7.41 ± .79	3

Toelichting rapportcijfer werkgroepen

- Over het algemeen is het fijn samenwerken met de werkgroepen. De werkgroepen die zich bezighouden met de vervoerplannen hebben kennis over het gebied en begrijpen de uitdagingen van de vervoerder. Soms wordt teveel vanuit eigen achtergrond naar onderwerpen gekeken. Daarnaast is de werkgroep onderling verdeeld waardoor (ex)RAR leden solistisch opereren.
- Werkgroepleden zijn erg bevlogen. In sommige gevallen ontbreekt realisme
- De werkgroepen waren relatief snel bij elkaar te krijgen om hen verder te informeren. Gevraagde advies kwam vaak op tijd bij ons binnen en was altijd onderbouwd.
- Tijdens de werkgroep kan je onderwerpen beter toelichten en echt in gesprek zijn
- Er gebeurt in principe niets in het Vervoerplan zonder dit met de werkgroep af te stemmen op tijd zodat er werkelijk bijsturing mogelijk is om het samen beter te maken.
- Prettige omgang met elkaar inhoudelijk komen we meestal tot gedragen oplossingen
- Constructief: met oog voor praktische situatie meedenkend en vaak goede ideeën
- RAR geeft vanuit een eigen invalshoek advies bij wijzigingen in het openbaar vervoer. Het belang van de gemeente en de vervoerder gaat niet diep genoeg in op dat aspect van openbaar vervoer.
- De werkgroepen die ik vertegenwoordig hebben betrekking op het vervoersplan van Connexxion in de Zaanstreek. De renovatie Oostlijn van de metro. De werkgroep Eigendom en Beheer van het GVB. De Oostlijn is een gesprek met de uitvoerder Hegeman en vertegenwoordiger van de gemeente, dit is goed gestructureerd. E&B is een wat moeizamere club daar gaat ieder onderdeel weer langs een ander persoon, wat de realisatie niet echt bevordert.
- Hier is je inbreng redelijk groot
- De werkgroepen zijn beperkt in omvang maar kundig. Hier kan effectief worden overlegd en resultaten mee worden behaald. Erg nuttig.
- Inbreng VRA was wat diffuus: sturend én afstandelijk
- niet alle leden zijn daadwerkelijk actief, dat bederft de pret wel een beetje. Ik zit in drie werkgroepen, waarvan er twee goed functioneren.
- De overlegstructuur van/in werkgroepen functioneert goed.
- Verschil in niveau en dus aandachtspunten is groot
- Er was een keer weinig opkomst, verder wel goed voorbereid en afgerond.
- Onderling in goed overleg maar vervoerders hebben lijkt het altijd wel een reden om af te wijken van een advies van de RAR of zelfs van VRA

Plenaire RAR vergadering wordt gewaardeerd met rapportcijfer 7,2

Welk rapportcijfer (1-10) geeft u voor de manier waarop de plenaire RAR-vergadering wordt begeleid?



10 van de 25 respondenten
scoren deze vraag met een 8 of
hoger

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	8 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	7	6.7 ± .76	1
Vervoerders	7	7.4 ± .53	3
Gemeenten	2	7.00 ± .00	0
RAR leden	9	7.44 ± 1.51	6

Toelichting rapportcijfer plenaire RAR vergadering (1/2)

- Prettige sfeer, structuur aanwezig. Soms hebben deelnemers te veel ruimte voor te gedetailleerd verhaal, afspraak 1 woordvoerder voor per organisatie wordt vaak niet gehanteerd (lijkt moeilijk).
- Zie hieronder.
- Ook voorzitter en secretaris zijn bevlogen. diepgang in discussies is soms lastig.
- Er wordt veel ruimte geboden voor input van de leden (op zich positief) maar het zijn wel vaak dezelfde leden die een punt hebben, en het zijn veelal ook repeterende argumenten. De voorzitter zou m.i. soms zelf wat prikkelender tegenvragen aan de leden mogen stellen ("ok, maar hoe zou u het dan aanpakken?").
- Ik vind de manier van communiceren in de vergadering soms zeer onplezierig overkomen. Scherpere begeleiding van manieren van omgang zou hierin kunnen helpen. Er zijn vaak slechts enkele, zeer uitgesproken meningen, waardoor soms standpunten van anderen ondersneeuwen. De voorzitter gaat wel altijd een ronde langs alle leden en stuurt dus wel ten goede.
- Soms worden de hoofdlijnen goed bewaakt, wanneer dat niet goed gaat ontspoord de discussie snel. Als die ontspoord is het soms terecht (de discussie was nog niet afgerond door de werkgroep), maar soms ook omdat een lid het niet eens is en nog een punt wilde maken.
- De vergaderingen worden gedegen voorbereid met agenda en klaarzetten van de presentaties. De vergaderingen worden duidelijk geleid. Vaak wordt de tijd overschreden, dat kan wellicht wat strakker. Ook het besluitvormingsproces indien advies moet worden uitgebracht kan wat strakker (meerderheid voor is een positief advies, geen half half). Vragenronde is een goede manier om dubbeling van vragen en antwoorden te voorkomen. Wellicht kan het door de secretaris worden genoteerd zodat ook op alles een gepast antwoord komt.
- Vz. en secr. functioneren prima. Leden spreken vanuit korte termijn deelbelang. Moeilijk om daar constructief gesprek mee te voeren.
- Voorzitter geeft iedereen de beurt maar zorgt ook voor de vaart erin houden.
- Veel discussie en uitwisselen van argumenten, maar vaak weinig tijd en loopt veel uit
- Strak voorzitterschap en op hoofdlijnen, is minder interessant voor mij dan de werkgroep, daarom een iets lager cijfer
- Voorzitter is over het algemeen stipt. vriendelijk.

Toelichting rapportcijfer plenaire RAR vergadering (2/2)

- Op zich stuurt de voorzitter goed op het proces. Inhoudelijk is de inbreng niet altijd to the point en zijn het meestal de zelfde RAR-leden die aan de discussie mee doen.
- Er werd voldoende ruimte gegeven aan aanwezigen om hun mening te geven
- In mijn optiek gaat de vergadering over oplossingen. De RAR weet altijd te vertellen wat een ander moet doen. Ik mis een hoger doel.
- Wil vergader technisch nog wel eens misgaan, ook vanwege grote diversiteit aan onderwerpen.
- afspraken/besluiten weinig concreet
- Loopt over het algemeen goed, al loopt het tijdspad van de agenda nog wel eens uit.
- Goede locatie met voorzieningen, secretariaat wat eigenzinnig en behoudend
- De voorzitter doet zijn werk uitstekend, en alles is goed georganiseerd.
- Het functioneert heel redelijk. Meer tijd voor discussie zou prettig zijn.
- Het kan efficiënter, op alle vlakken.
- Er wordt steeds naar gestreefd om voldoende aandacht te geven aan de agendapunten. Te vaak worden er presentaties gegeven, die te lang duren en waarvan de info onleesbaar wordt getoond. Er wordt steeds aan ieder lid voldoende kans gegeven voor inbreng en reacties. Er wordt ook ingegaan op wijzigingen in agenda volgorde.
- 8 zegt genoeg, hoewel ik de rol van de Fietzersbond helemaal niet duidelijk vind in de RAR. Zijn zij wel reiziger (dus RAR ?)

Consumentenplatform (concessie overleg) wordt gewaardeerd met 7,4

Welk rapportcijfer (1-10) geeft u voor de manier waarop het Consumentenplatform wordt begeleid?



8 van de 18 respondenten
scoren deze vraag met een 8
of hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	8 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	5	7.2 ± .83	2
Vervoerders	5	7.0 ± .70	1
Gemeenten	0	-	0
RAR leden	8	7.75 ± 1.38	5

Toelichting rapportcijfer consumentenplatform

- Slechts 1x: goede sfeer, goed gestructureerd.
- t.o.v. plenaire RAR is er meer kennis aanwezig over het gebied. Groepen zitten teveel voor eigen belangen ipv belangen van de reiziger.
- idem
- Zelfde als vorige vraag
- idem aan de plenaire sessies
- Het doel is niet geheel duidelijk. Er komen vaak onderwerpen aan bod die ook in de RAR vergadering terugkomen en/of daar beter passen. Door de beperkte groep is het onduidelijk of alles wel goed bij de voltallige RAR terecht komt. Vaak worden al veel onderwerpen aangedragen waardoor het lastig is om nog geschikte eigen onderwerpen aan te dragen. Wellicht kan duidelijker gesteld worden welke onderwerpen geschikt zijn voor het CP.
- vaak kleine onderwerpen die al heel vaak zijn besproken in plaats van een goede discussie over de overkoepelende thema's
- Idem plenaire RAR
- Zelfde als rar.
- Procedureel juist doorlopen, maar er wordt leden worden niet erg gestimuleerd om nieuwe punten in te brengen. (ook niet door ons, als vervoerder, overigens)
- Vaak gerichte discussies en punten. Ook goed om het overleg met de vervoerders heel direct te kunnen houden.
- Informatief, verhelderend
- Ook hier doet de voorzitter zijn werk goed, en de logistiek is goed verzorgd.
- Het draait wel goed.
- Het wordt prima begeleidt, wijze van organiseren te traditioneel.
- Hier wordt uitgebreid bekeken welke onderwerpen er spelen. Ook de terugkoppeling in de plenaire RAR verloopt goed.
- Jammer dat naar dit platform door bepaalde vervoerders niet wordt geluisterd (zo lijkt het) Als voorbeeld GVB lijnennet met overstappen na NZ lijn CXX lijnennet interval en uitvoering Amstelland

Tevredenheid voorzitter

Hoe tevreden bent u over de manier waarop de voorzitter zijn rol vervult (*helemaal niet tevreden – helemaal tevreden*)?



19 van de 25 respondenten
scoren deze vraag met een 4 of
hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	7	3.14. ± .69*	2
Vervoerders	7	4.43 ± .53*	7
Gemeenten	2	4.00 ± .00	2
RAR leden	9	3.89 ± 1.16	8

* significant verschil tussen deze groepen ($p < .05$)

De vervoerders scoren de rol van de voorzitter significant hoger dan de vervoerregio Amsterdam.

Tevredenheid secretaris

Hoe tevreden bent u over de manier waarop de secretaris haar rol vervult (*helemaal niet tevreden – helemaal tevreden*)?



17 van de 25 respondenten
scoren deze vraag met een 4 of
hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	7	3.85. ± .37	6
Vervoerders	7	3.57 ± .53	4
Gemeenten	2	4.00 ± .00	2
RAR leden	9	3.60 ± .64	5

Diepgang discussies

Hoe tevreden bent u over de diepgang van de discussie (*helemaal niet tevreden – helemaal tevreden*)?



7 van de 25 respondenten
scoren deze vraag met een 4 of
hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	7	2.71 ± .95	2
Vervoerders	7	3.14 ± .69	2
Gemeenten	2	3.00 ± 1.41	1
RAR leden	9	2.78 ± .83	2

Betrokkenheid leden bij vergaderingen

Mate van betrokkenheid van alle deelnemers bij het gesprek / de discussie (*helemaal niet tevreden – helemaal tevreden*)?



11 van de 25 respondenten scoren deze vraag met een 4 of hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	7	3.00. $\pm$ 1.29	3
Vervoerders	7	3.00 $\pm$ 1.00	3
Gemeenten	2	4.00 $\pm$.00	2
RAR leden	9	2.89 $\pm$.93	3

Terugkoppeling uitkomst vergaderingen

Hoe tevreden bent u over de terugkoppeling van de vergadering (*helemaal niet tevreden – helemaal tevreden*)?



11 van de 25 respondenten scoren deze vraag met een 4 of hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	7	3.23 ± .49	2
Vervoerders	7	3.00 ± 1.29	4
Gemeenten	2	3.50 ± .71	1
RAR leden	9	3.33 ± .71	4

Succesvol vertegenwoordigen van de reiziger

De RAR is succesvol in het vertegenwoordigen van de belangen van de OV-reiziger (*helemaal mee oneens – helemaal mee eens*).



7 van de 34 respondenten scoren deze vraag met een 4 of hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	8	2.50. $\pm$.53*	0
Vervoerders	7	3.29 $\pm$.49*	2
Gemeenten	9	3.33 $\pm$.87*	3
RAR leden	10	3.00 $\pm$.67	2

* significant verschil tussen deze groepen ($p < .05$)

De Vervoerregio Amsterdam vindt dat de RAR significant minder succesvol is in het vertegenwoordigen van de belangen van de OV-reiziger in vergelijking met de vervoerders en de gemeenten.

Toetsende taak

De RAR heeft een toetsende taak (*helemaal mee oneens – helemaal mee eens*).



26 van de 34 respondenten scoren deze vraag met een 4 of hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	8	3.75. $\pm$ 1.28	5
Vervoerders	7	3.71 $\pm$.76	6
Gemeenten	9	4.33 $\pm$.70	8
RAR leden	10	3.70 $\pm$.82	7

Eigen visie gewenst of niet

De RAR moet meer een eigen visie hebben, waarlangs voorstellen van vervoerders worden beoordeeld (*helemaal mee oneens* – *helemaal mee eens*)?



18 van de 34 respondenten scoren deze vraag met een 4 of hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	8	3.50. $\pm$ 1.3*	4
Vervoerders	7	3.14 $\pm$ 1.07*	2
Gemeenten	9	3.00 $\pm$ 1.3*	2
RAR leden	10	4.40 $\pm$.52*	10

*significant verschil tussen deze groepen ($p < .05$)

De RAR leden vinden het belangrijker dat de RAR een eigen visie heeft, ten opzichte van de vervoerregio Amsterdam, vervoerders en gemeenten.

Grootte van de RAR

De RAR is te groot. (*helemaal mee oneens – helemaal mee eens*)



8 van de 34 respondenten scoren deze vraag met een 4 of hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	8	3.50. ± .76	3
Vervoerders	7	3.29 ± .49	2
Gemeenten	9	3.00 ± .50	1
RAR leden	10	2.90 ± 1.19	2

Wat is de optimale grote van de RAR?*

7 a 8 leden	3
10 a 11 leden	3
20 leden	2

De vraag is alleen gesteld aan respondenten met een score 4 of 5 op de stelling.

Onderzoeksbudget is gewenst

De RAR moet meer onafhankelijk onderzoek (kunnen laten) doen naar de mening van reizigers (*helemaal mee oneens* – *helemaal mee eens*).



20 van de 34 respondenten scoren deze vraag met een 4 of hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	8	3.62. ± 1.06	4
Vervoerders	7	3.29 ± .76	3
Gemeenten	9	3.67 ± .70	5
RAR leden	10	4.10 ± .90	8

Onafhankelijke secretaris

De secretaris van de RAR moet onafhankelijk zijn (niet een ambtenaar van VRA) (*helemaal mee oneens – helemaal mee eens*).



12 van de 34 respondenten
scoren deze vraag met een 4 of
hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	8	3.13. ± 1.36	2
Vervoerders	7	2.86 ± .38	0
Gemeenten	9	3.00 ± 1.11	3
RAR leden	10	3.90 ± .99	7

Onafhankelijke expert leden

Het moet mogelijk zijn om als expert (onder condities) onafhankelijk lid van de RAR te zijn (*helemaal mee oneens – helemaal mee eens*).



20 van de 34 respondenten scoren deze vraag met een 4 of hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	8	3.38. ± 1.41	4
Vervoerders	7	2.57 ± .13*	2
Gemeenten	9	3.77 ± .66*	6
RAR leden	10	3.70 ± 1.00*	8

*significant verschil tussen deze groepen ($p < .05$)

De vervoerders vinden het minder belangrijk dat het mogelijk moet zijn voor een expert om onafhankelijk lid van de RAR te zijn, ten opzichte van de respondenten van de gemeente en de RAR leden.

Opiniërende taak

De RAR heeft een opiniërende taak (*helemaal mee oneens – helemaal mee eens*).



18 van de 34 respondenten scoren deze vraag met een 4 of hoger.

Stakeholder	Aantal ingevuld	Cijfer	4 of hoger
Vervoerregio Amsterdam	8	3.25. ± 1.28	3
Vervoerder	7	3.29 ± .95	4
Gemeente	9	3.44 ± .67	5
RAR lid	10	3.70 ± .99	6

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Inzichten interviews	5
Uitkomsten enquête	14
Conclusies	36

Conclusies

Inzicht uit interviews	Gevalideerd in enquête
Veel waardering voor inzet RAR-leden (vrijwilligers)	✓
RAR levert (gevraagd) advies	✓
RAR commissies hebben de grootste toegevoegde waarde	✗
Wisselend beeld noodzaak eigen visie, eigen onderzoeksbudget gewenst	✓
RAR is geen representatieve vertegenwoordiging van de OV-reizigers	✓
De RAR kan met minder leden toe	✓
(Ongewenst) groot verschil in kennisniveau tussen leden	✓
Onafhankelijke leden met veel kennis moet mogelijk zijn	✗
Voorzitter functioneert goed, invloed beperkt	✓
Wisselend beeld bij gewenste onafhankelijke rol secretaris	✓

Conclusies

De RAR wordt gewaardeerd. De verschillende 'type bijeenkomsten' worden allen gemiddeld met een 7+ beoordeeld. Het beeld uit de interviews dat de werkgroep bijeenkomsten een hogere score krijgen dan de andere bijeenkomsten is niet bevestigd in de enquête.

Vooraf uit de interviews maar ook uit de enquête blijkt dat men vindt dat de RAR erg veel leden heeft. Een kleinere RAR lijkt gewenst.

Er is tevredenheid over de rol van de voorzitter. De voorzitter speelt vooral een procesmatige rol. De tevredenheid bij de vervoerders is significant hoger dan bij de Vervoerregio Amsterdam.

Er is eveneens tevredenheid over de rol van de secretaris. Met name RAR leden hebben een voorkeur voor een onafhankelijke secretaris. Bij de overige stakeholders lijkt dit minder het geval, echter een significant verschil is statistisch (door de kleine respons) niet aan te tonen.

De RAR wordt niet gezien als een representatieve vertegenwoordiging van 'de reiziger'. De Vervoerregio Amsterdam is hier significant kritischer over dan de vervoerders en gemeenten.

Om expertise te vergroten moet het mogelijk zijn onafhankelijke leden te werven vinden. De RAR leden, gemeenten en in mindere mate Vervoerregio Amsterdam zijn het hier mee eens. Vervoerders zijn het hier significant minder mee eens.

Conclusies

De RAR heeft volgens de respondenten in ieder geval een toetsende taak. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan het er (helemaal) mee eens te zijn dat de RAR ook een opiniërende taak heeft. Een eigen onderzoeksbudget om zelfstandig onderzoek te doen naar de mening van de reiziger, wordt door 20 van de 34 respondenten omarmt.

De vraag of de RAR meer een eigen visie moet hebben waarlangs de voorstellen van de vervoerders getoetst kunnen worden, wordt door 18 van de 34 respondenten met (helemaal) mee eens beantwoord. De RAR leden vinden dit significant belangrijker dan de overige stakeholders.