

Voorstel structurering overleg en advisering consumentenoverleg Provincie Zuid-Holland in kader Wp2000.

Inleiding

Met de inwerkingtreding van de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) is marktwerking in het stads- en streekvervoer geïntroduceerd en wordt een verregaande verzakelijking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer beoogd. De provincie behartigt als concessieverlener de publieke belangen bij het openbaar vervoer en treedt op als concessieverlener van het stads- en streekvervoer. Dat betekent dat binnen de publieke randvoorwaarden idealiter een goed samenspel tussen aanbieder en vrager van het openbaar vervoer tot stand moet worden gebracht. Dit resulteert in een optimale invulling van het openbaar vervoer.

De consument heeft in de Wp 2000 een eigen positie verworven in het samenspel rond de gunning en uitvoering van de concessie in het openbaar vervoer. Consumentenorganisaties behartigen daarbij de collectieve consumentenbelangen. In het provinciaal verkeers- en vervoersplan 2002-2020 stelt de provincie Zuid-Holland de behoeften van de reiziger centraal. De provincie hecht grote waarde aan de inbreng van de diverse consumentenorganisaties bij het openbaar vervoer in Zuid-Holland.

In deze notitie wordt de huidige situatie beschreven, wordt ingegaan op de doelstellingen van het consumentenoverleg, het streefbeeld en de ontwikkeling richting professionalisering van de consumentenparticipatie. Verder wordt een procesvoorstel gedaan om het streefbeeld op korte termijn vorm te geven. Tot slot is een regeling opgesteld waarin de verschillende taken, rollen en verantwoordelijkheden van de partijen worden geconcretiseerd. Deze regeling vormt de basis voor de bepalingen inzake consumentenoverleg in concessies. Als gevolg van bijvoorbeeld het advies van het consumentenplatform kan hier in een concessie van worden afgeweken.

Huidige situatie consumentenoverleg

Ingevolge art 31 lid 1 en 32 lid 2 van de Wp2000 moet de concessiehouder gedurende de uitvoering van de concessies aan consumentenorganisaties advies vragen en informatie verstrekken. De onderwerpen waarop dit advies- en informatierecht betrekking hebben, worden in de afzonderlijke concessies nader omschreven. Daarnaast beschikt de concessiehouder uiteraard over diverse marketinginstrumenten, zoals klanttevredenheidsonderzoeken, om een beeld te krijgen van de wensen, behoeften en waardering rond het openbaar vervoer bij de reiziger in het algemeen.

Na de concessieverlening is de concessiehouder primair verantwoordelijk voor het uitvoeren van de concessiebepalingen voor het openbaar vervoer. De concessiehouder vormt daardoor het aanspreekpunt voor de reiziger. Uitgangspunt ten aanzien van de uitvoering van de concessie is dat de concessiehouders en reizigers(organisaties) onderling de zaken regelen.

De provincie en de consumentenorganisaties zitten formeel alleen met elkaar om tafel voorafgaand aan de concessieverlening (één maal in de acht jaar). Bij de uitvoering van de concessie heeft de provincie een proces- en beheerfunctie. De provincie heeft daarnaast de verplichting de organisaties één maal per jaar te informeren over het openbaar vervoerbeleid voor zover dit de reiziger treft.

Volgens art 31 van het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) kunnen alleen organisaties om advies gevraagd worden die:

1. Rechtspersoonlijkheid bezitten;
2. In hun statuten aangeven dat zij de belangen van de reizigers in het openbaar vervoer behartigen óf dit feitelijk doen;
3. Werkzaam zijn op nationale of regionale schaal.

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland hebben momenteel de volgende organisaties provinciebreed aangewezen als consumentenorganisatie in de zin van de Wp2000:

- a. Vereniging Reizigers openbaar vervoer (ROVER)
- b. Koninklijke Nederlandse toeristenbond (ANWB)
- c. Stichting Samenwerkingsorgaan Belangenbehartiging Ouderen in Zuid-Holland (SBO)
- d. Fietzersbond Zuid-Holland.

De provincie Zuid-Holland is verantwoordelijk voor drie concessiegebieden voor vervoer met bus en twee contracten voor vervoer over water. De consumentenparticipatie bij het collectief vraagafhankelijk vervoer is georganiseerd via klankbordgroepen. Deze worden vooralsnog buiten beschouwing gelaten.

- In het grootste concessiegebied van Zuid-Holland Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden-Holland voeren diverse consumentenorganisaties (Rover en Ambo naast een regionaal netwerk dat is ontstaan in het voormalig VOC-gebied Leiden: het ROVH) het overleg met de concessiehouder;
- In het concessiegebied Drechtsteden – Alblasserwaard – Vijfheerenlanden voert de concessiehouder het overleg met de organisaties Rover, SBO en gehandicaptenplatforms;
- In het concessiegebied Goeree Overflakkee / Hoeksche Waard voert de concessiehouder het overleg met de organisaties Rover, SBO en gehandicaptenplatforms;
- In Dordrecht heeft de concessiehouder overleg met een aantal afzonderlijke consumentenorganisaties. Vanaf 1-1-2007 wordt Dordrecht samengevoegd met het concessiegebied Drechtsteden – Alblasserwaard – Vijfheerenlanden;
- Ten aanzien van de uitvoering van de contracten waterbus en fastferry wordt tevens afzonderlijk overleg gevoerd met consumentenorganisaties.

Bij alle consumentenorganisaties ontbreekt een specifieke inbreng vanuit scholieren, studenten en forenzen. Er is formeel geen gehandicaptenorganisatie aangewezen als consumentenorganisatie in de zin van de Wp2000, in de praktijk participeert deze wel als zodanig in een aantal concessies.

De provincie is verder betrokken bij het project 'Mobiplein' dat in het kader van Swingh wordt uitgevoerd. Hierbij wordt gekeken hoe de diverse verkeer- en vervoer 'loketten' effectiever en efficiënter kunnen samenwerken om uiteindelijk de consument beter van dienst te kunnen zijn. De betrokken partijen regelen onderling de afwikkeling van klachten, ideeën, vragen etc die vanuit de consumenten worden ingebracht. Wensen en behoeften van consumenten worden in een consumentenpanel getoetst dat functioneert onder verantwoordelijkheid van de ANWB.

Probleemstelling

Op grond van signalen vanuit onder andere een aantal consumentenpartijen heeft de provincie besloten een onderzoek te laten uitvoeren naar de wijze waarop de kwaliteit van het consumentenoverleg in het openbaar vervoer kan worden verbeterd. Hierbij is gekeken naar wat er nu goed gaat en wat minder en worden aanbevelingen gedaan op welke wijze het consumentenoverleg in de toekomst vorm kan worden gegeven om de gewenste kwaliteitsimpuls te bereiken. Hiertoe zijn gesprekken gevoerd met de provincie, de concessiehouders, het Tympaaninstituut en bij diverse consumentenorganisaties in Zuid-Holland (zie bijlage).

Uit het onderzoek blijkt dat een aantal punten voor verbetering vatbaar zijn bij het overleg tussen consumentenorganisaties en concessiehouders. Het kennisniveau en focus tussen de concessiehouders en de vertegenwoordigers van de belangenorganisaties verschilt onderling. Ouderenorganisaties vertegenwoordigen een veel breder belang richting hun achterban dan alleen openbaar vervoer. In het overleg met de concessiehouder richten deze organisaties zich vaak op onderwerpen als sociale veiligheid en toegankelijkheid. Rover daarentegen is een echte openbaar vervoer organisatie en richt zich meer op aspecten rond de dienstregeling en het ov-netwerk en beschikt ook over veel expertise op dit terrein. Dit kan er echter toe leiden dat de verwachtingen over en weer ten aanzien van het overleg en de uitkomsten daarvan niet altijd met elkaar in evenwicht zijn. Het resultaat van het consumentenoverleg is sub-optimaal.

Op dit moment is het samenspel tussen concessiehouder en consument beperkt door een lage profilering van de openbaar vervoerklant. Met een professionalisering van het consumentenoverleg wil de provincie dit verbeteren.

Doelstelling van consumentenparticipatie openbaar vervoer

De provincie streeft door middel van een stimulerende en faciliterende rol een professionalisering na van de consumentenparticipatie in Zuid-Holland. Dit leidt tot een verbeterde klantgerichtheid binnen het openbaar vervoer. Daarnaast wil de Provincie haar beleid op het terrein van het openbaar vervoer beter laten aansluiten bij de behoeften van de reiziger door deze via de consumentenorganisaties te betrekken bij de totstandkoming van dit beleid.

Streefbeeld consumentenparticipatie openbaar vervoer

Begin 2006 functioneert in alle concessiegebieden - door de provincie aangewezen - samenwerkingsverbanden van consumentenorganisaties georganiseerd binnen consumentenplatforms.

Eind 2006 functioneert in alle concessiegebieden het consumentenoverleg naar tevredenheid van alle partijen, gefaciliteert door de provincie, waarin de consumentenpartijen op gelijkwaardig niveau met elkaar en voldoende toegerust met de concessiehouders in overleg gaan. Dit resulteert in een beter vraaggericht openbaar vervoer in Zuid-Holland.

Daarnaast functioneert een regulier overleg tussen provincie en consumentenorganisatie ten aanzien van het algemene provinciale openbaar vervoerbeleid.

Ontwikkelrichting naar professionele consumentenparticipatie

Uitgangspunt bij het consumentenoverleg zijn op dit moment de wettelijk eisen en de door Gedeputeerde Staten aangewezen partijen. Uit het in opdracht van de provincie Zuid-Holland uitgevoerde onderzoek blijkt de behoefte van vereniging van de bestaande consumentenorganisaties om zodoende de gewenste professionalisering van consumentenparticipatie te bewerkstelligen. Op deze wijze is het mogelijk om een professionele organisatie neer te zetten die een eenduidig advies uitbrengt:

- richting concessiehouder voor zover de advisering betrekking heeft op de uitvoering van de concessie
- richting provincie als het gaat om de advisering voorafgaand aan het verlenen van concessies en inzake het algemeen openbaar vervoer beleid.

De vorming van platforms vormt het instrument waarmee de consument zich een sterkere positie in het krachtenveld van het openbaar vervoer kan verwerven. De structuur die via vereniging van organisaties wordt bereikt, leidt ertoe dat de interne cohesie van de advisering wordt versterkt waardoor het uitgebrachte advies aan kracht en daarmee aan invloed wint. Door samenwerking tussen de verschillende organisaties binnen een platform kan een duidelijkere taakverdeling naar kennis en interessegebied ontstaan, terwijl toch met voldoende draagvlak vanuit de achterban wordt gesproken. De provincie streeft daarom naar de vorming van één consumentenplatform per concessie, waarbij het openbaar vervoer over water wordt ondergebracht in het concessiegebied Drechtsteden- Alblasserwaard- Vijfeerlanden. In andere provincies en plusregio's zijn in het algemeen goede ervaringen opgedaan met de werking van consumentenplatforms.

De provincie wil de consumentenpartijen praktisch en financieel ondersteunen bij het ontwikkelingstraject richting professionele consumentenplatforms. Het ligt voor de hand dat de provincie hierbij het voortouw neemt. Het is immers niet de taak van de concessiehouder om zich bezig te houden met de wijze waarop de consumentenorganisatie is vorm gegeven. Daarnaast kan de het vervoerbedrijf dat een concessie uitvoert in principe iedere acht jaar wijzigen, hetgeen ook een reden is om de verantwoordelijkheid voor de vorming van het platform bij de provincie neer te leggen.

Randvoorwaarden platform

Uitgangspunt is dat de platforms zelf bepalen hoe zij de organisatie inrichten. Om tot een kwalitatief hoogwaardige inbreng te kunnen komen gelden voor de consumentenplatforms een aantal randvoorwaarden:

- Het platform én de organisaties die (willen gaan) deelnemen aan het platform dienen te voldoen aan formele eisen van de Wp2000 en door Gedeputeerde Staten aangewezen zijn voor het vertegenwoordigen van de belangen van openbaar vervoerconsumenten in de zin van de Wp2000.
- In het platform dienen in ieder geval de volgende organisaties vertegenwoordigd te zijn: specifieke openbaar vervoer organisatie, ouderenorganisatie, gehandicaptenorganisatie.
- Het consumentenplatform behartigt de belangen van de reizigers in het algemeen, de participerende organisaties hebben zitting namens de specifieke achterbannen
- Deskundigheid of bereidheid deskundigheid te verwerven middels scholing bij leden platform.
- Structurele communicatie met de achterban, de (potentiële) reizigers;
- Gelijkwaardige inbreng van alle partijen met respect voor elkaars uitgangspunten, wensen en mogelijkheden;

In de statuten van de rechtspersoon dienen de uitgangspunten van het platform te worden opgenomen.

Organisatie platform

Het platform bepaalt, zoals gezegd, zelf de wijze van organisatie en de werkwijze van het platform. Een aantal elementen zijn echter van doorslaggevende aard om de gewenste professionalisering tot stand te brengen. Deze worden hieronder toegelicht.

Voorzitterschap platform

Van groot belang in deze structuur is de rol van de (onafhankelijk) voorzitter. De voorzitter is de drijvende kracht achter de totstandkoming van een gedragen en evenwichtig advisering richting de concessiehouder. Een goede voorzitter is essentieel om het platform vorm te geven en het enthousiasme bij de deelnemers vast te houden.

De voorzitter dient onder andere:

- Kennis van zaken te hebben over het openbaar vervoer in de regio;
- Is in staat leiding te geven aan het professionaliseren van de consumentenparticipatie;
- Een goede balans te vinden tussen de grote lijn van de discussie en de details;
- Boven de partijen te staan;
- Over goede communicatieve en sociale vaardigheden te beschikken;
- Vrijwilligers te motiveren en enthousiasmeren.

Uitgangspunt is dat het platform zelf een voorzitter werft. In de overgangsfase kan tijdelijk een waarnemend voorzitter worden aangewezen met de taak het platform op te zetten. Indien het platform niet in staat is eind 2006 een voorzitter aan te wijzen, geschiedt dit door de provincie

Secretaris platform

Ter ondersteuning van het platform is een secretaris onmisbaar. De taken van de secretaris kunnen verschillen van puur ondersteunend tot het inhoudelijk opstellen van adviezen.

Taken zijn minimaal:

- het plannen van afspraken en regelen van vergaderlocaties;
- het in samenspraak met de voorzitter voorbereiden van de agenda en (verzenden van) stukken;
- het opstellen van het verslag van de bijeenkomst;
- het verspreiden van informatie onder leden platform;
- het beheren van NAW-gegevens van deelnemers.

Het platform werft zelf een secretaris. In de overgangsfase kan tijdelijk een waarnemend secretaris worden aangewezen.

Representativiteit platform

Op dit moment zijn een aantal groepen van reizigers niet of weinig (formeel) vertegenwoordigd in het consumentenoverleg openbaar vervoer. Dit geldt bijvoorbeeld voor gehandicapten, jongeren / studenten en forenzen. De concessiehouders geven aan via hun eigen marketinginstrumenten deze groepen wel te kunnen bereiken. De provincie is van mening dat het voor de werking van het consumentenplatform van belang is om te zorgen voor voldoende representativiteit van de verschillende doelgroepen van openbaar vervoerreizigers binnen het platform.

Om de representativiteit van het platform te versterken dient bij de beoordeling van nieuwe aanvragen van lidmaatschap door consumentenorganisaties in ogenschouw te worden genomen welke bijdrage de organisatie levert aan het verbreden van de representativiteit. Consumentenorganisaties dienen formeel door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland te worden aangewezen als lid van het platform. Het platform verzorgt de voordracht.

Het staat het platform vrij om experts uit te nodigen om te participeren binnen het platform om zodoende de representativiteit te vergroten. Een expert kan tijdelijk het platform versterken bij het opstellen van een specifiek advies waar hij of zij veel kennis van zaken heeft. Deze mogelijkheid komt ook tegemoet aan de maatschappelijke ontwikkeling dat personen graag bereid zijn zich tijdelijk actief in te zetten voor een bepaald onderwerp, maar niet structureel. Experts kunnen echter nooit formeel lid worden van het platform, omdat zij feitelijk geen achterban vertegenwoordigen en derhalve draagvlak ontberen.

Het consumentenplatform en de provincie

De provincie en de consumentenpartijen ontmoeten elkaar nu voorafgaand aan het verlenen van de concessie. Naast het belang van de professionalisering van het overleg tussen consumentenpartijen en concessiehouder, hecht de provincie ook aan een periodiek overleg met de consumentenpartijen. De Gedeputeerde verkeer en vervoer voert daarom één maal per jaar een overleg met de drie consumentenplatforms gezamenlijk inzake het provinciale openbaar vervoerbeleid. Daarnaast vindt minimaal één maal per jaar ambtelijk overleg plaats met de afzonderlijke consumentenplatforms.

Relatie met andere initiatieven rond consumentenbetrokkenheid.

Zoals gezegd is de provincie betrokken bij het ontwikkelen van het 'Mobiplein' binnen het samenwerkingsverband Swingh. Het is wenselijk dat waar interactie mogelijk is dan wel uitwisseling van informatie zinvol is tussen enerzijds één of meerdere consumentenplatforms en anderzijds het 'Mobiplein' en het daarmee samenhangende consumentenpanel, deze samenwerking actief wordt opgezocht. Door kruisbestuiving tussen beide trajecten kan de werking van het openbaar vervoersysteem binnen de provincie verder geoptimaliseerd worden. Tevens kan dit een bijdrage leveren aan de representativiteit van het platform.

Evaluatie

Omdat de werkwijze nieuw is binnen Zuid-Holland wordt de werking van de consumentenparticipatie en de subsidieregeling, welke zal worden opgenomen in de algemene subsidieverordening Zuid-Holland, eind 2008 geëvalueerd bij de consumentenplatforms, concessiehouders en provincie. Belangrijke vragen daarbij zijn:

- of de consumentenparticipatie naar wens functioneert;
- of de gewenste professionaliserings in de overlegstructuur is bereikt;
- of de kwaliteitsimpuls in de advisering wordt gerealiseerd.

Financiën

Structureel is tot en met 2008 (moment van evaluatie) in totaal maximaal € 100.000,- per jaar nodig voor de stimuleringsregeling consumentenparticipatie. Deze kosten hebben betrekking op onkostenvergoedingen van de vrijwilligers, een communicatie- en opleidingsbudget.

Vanuit het budget van Senioren en mobiliteit is tot en met 2008 een jaarlijkse bijdrage van € 50.000 beschikbaar ten behoeve van het stimuleren van de consumentenparticipatie in het openbaar vervoer en vanuit het PVVP-budget een zelfde bedrag. Na 2008 dient mede op basis van de evaluatie een structurele voorziening te worden gecreëerd binnen de begroting.

Daarnaast is voor de inhuur van externe capaciteit om de consumentenplatforms op te richten tot uiterlijk eind 2006 maximaal € 40.000,- per jaar beschikbaar uit het openbaar vervoer budget van bureau RSV.

Omschrijving	2005	2006	2007	2008	Bron
Inhuur externe capaciteit in €	40.000	40.000	-	-	Openbaar vervoerbudget Bureau RSV
Stimulerings Regeling in €	50.000	50.000	50.000	50.000	Senioren en mobiliteit
	50.000	50.000	50.000	50.000	PVVP-budget
Totaal	140.000	140.000	100.000	100.000	

Regeling overlegstructuur consumentenplatform openbaar vervoer

Hieronder wordt het kader voor de overlegstructuur van het consumentenplatform geschetst. Zolang het consumentenplatform nog niet functioneert dient voor 'consumentenplatform' gelezen te worden 'consumentenorganisatie zoals aangewezen door Gedeputeerde Staten'.

Ten aanzien van de rol van de consumentenplatform moet een onderscheid worden gemaakt tussen het wettelijk verplicht overleg conform de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) voorafgaand aan het verlenen van de concessie (art. 27 lid 1 Wp2000) én het overleg na verlening van de concessie (art. 31 Wp2000).

Het overleg voorafgaand aan het verlenen van de concessie heeft met name betrekking op de relatie provincie – consumentenplatform. Het overleg met consumentenplatform gedurende de uitvoering van de concessie wordt gevoerd door de concessiehouder en het consumentenplatform.

Onderstaande regeling vormt de basis voor de bepalingen in de concessie inzake het consumentenoverleg. Uiteraard kunnen per concessie hier mutaties op plaatsvinden, bijvoorbeeld als gevolg van het advies van het consumentenplatform voorafgaand aan de verlening van de concessie.

1. Concessie openbaar vervoer

1.1. Bevoegdheden, rollen en verantwoordelijkheden voorafgaand aan de verlening (of wijziging) van de concessie¹

1.1.1. Provincie

- a. De provincie is als concessieverlener verplicht om vóór de vaststelling van het programma van eisen advies aan het consumentenplatform te vragen (art 44 lid 3 Wp2000).
- b. De provincie houdt minimaal één maal overleg met het platform inzake de aanbesteding (art. 44 lid 3 Wp2000).
- c. Het verzoek tot advies wordt door de provincie tijdig gedaan zodat het consumentenplatform voldoende gelegenheid heeft om te overleggen over hun advies.
- d. De provincie laat binnen 5 weken schriftelijk weten hoe zij met het advies van het platform is omgegaan.
- e. Indien de provincie besluit (gedeeltelijk) af te wijken van het advies dient hierover een overleg plaats te vinden met het platform
- f. In de concessie verwijst de provincie naar de afspraken die zijn gemaakt inzake de regeling consumentenoverleg provincie Zuid-Holland.
- g. Bovenstaand traject is ook van toepassing op een wijziging van de concessie (art. 27 Wp2000).

1.1.2. Consumentenplatform

- a. Het consumentenplatform heeft ten minste vijf weken na de adviesaanvraag de tijd om hun advies op te stellen.

¹ Doorgaans vindt advisering 1 maal in de acht jaar plaats, bij verlenen nieuwe concessie.

- b. Iedere vertegenwoordiger geeft aan of het advies eensluidend kan worden uitgebracht. Indien een vertegenwoordiger aangeeft behoefte te hebben aan een afwijkend standpunt in te willen nemen wordt deze als minderheidsstandpunt in het advies opgenomen.
- c. Adviezen zijn herkenbaar voor de achterban

1.2. Bevoegdheden, rollen en verantwoordelijkheden gedurende de looptijd van de concessie

1.2.1. Provincie

- a. De Provincie heeft gedurende de uitvoering van de concessie een proces- en beheerfunctie in het kader van het beheer van de concessie.
- b. Op uitnodiging van het consumentenplatform kan een medewerker van de provincie als toehoorder aanwezig zijn bij het consumentenoverleg.
- c. De concessiebeheerder openbaar vervoer binnen de provincie fungeert als provinciaal aanspreekpunt voor het consumentenplatform.

1.2.2. Concessiehouder

- a. De concessiehouder neemt ten minste twee maal per jaar het initiatief tot een overleg met het platform.
- b. Concessiehouders kunnen extra bijeenkomsten beleggen met de concessiehouder indien hier behoefte aan is.
- c. Concessiehouders vraagt het consumentenplatform minimaal een keer per jaar advies over de volgende onderwerpen (art 31 lid 1 Wp 2000):
 - De dienstregeling en iedere wijziging daarvan;
 - De wijze van informatie over dienstregeling en tarieven aan de reiziger;
 - De vervoervoorwaarden;
 - De tarieven en modellen van regionale vervoerbewijzen die de concessiehouder uitgeeft;
 - Verkrijgbaarheid van de regionale vervoerbewijzen;
 - De voorzieningen die hij treft ten aanzien van toegankelijkheid voor gehandicapten en chronisch zieken;
 - De voorzieningen die hij treft met betrekking tot sociale veiligheid;
 - Procedure klachten;
 - Regeling vergoeding vertraging en uitval ritten;
 - Kenbaar gemaakte doelstellingen over kwaliteit;
 - Kwaliteit en comfort van aan te schaffen of aan te passen materieel.
- d. De concessiehouder dient de in het kader van de ontwikkelfunctie opgestelde producten ter advisering voor te leggen aan het platform. Het gaat daarbij om:
 - Analyse van het openbaar vervoer aanbod;
 - Het ontwikkelplan;
 - Het marketingplan;
 - Evaluatie / effectmeting.
- e. De concessiehouder dient de adviesaanvraag ten minste vier weken voorafgaand aan het moment van de verzending van die aanvraag schriftelijk aan te kondigen bij het consumentenplatform.
- f. Het advies wordt door de concessiehouder op een zodanig tijdstip gevraagd dat het van wezenlijke invloed kan zijn op de door de concessiehouder te nemen beslissing (art 31 lid 4 Wp2000).

- g. De concessiehouder is verplicht het consumentenplatform tijdig van de informatie te voorzien die naar oordeel van het platform noodzakelijk is om een onderbouwd advies op te stellen
- h. De concessiehouder dient het consumentenplatform de gelegenheid te geven met de concessiehouder overleg te voeren voordat advies wordt uitgebracht. (art 31 lid 2 Wp2000). Dit overleg vindt op zijn vroegst een week na ontvangst van de adviesaanvraag en op zijn laatst twee weken voor het moment waarop de adviezen moeten worden ingediend.
- i. De concessiehouder stelt het consumentenplatform uiterlijk binnen zes weken in kennis van een beslissing die wordt genomen naar aanleiding van het uitgebrachte advies. Tevens biedt de concessiehouder de gelegenheid om nader te overleggen met het platform alvorens gevolg te geven aan zijn beslissing (art 31 lid 5 Wp2000).
- j. De concessiehouder is verplicht om minimaal een maal per jaar het consumentenplatform schriftelijk te informeren over de volgende onderwerpen (art. 32 lid 2 Wp2000):
 - De dienstregeling;
 - Aansluiting en afstemming met andere netwerken openbaar vervoer en CVV;
 - Gebruik van het openbaar vervoer;
 - De informatievoorziening;
 - De halteplaatsen;
 - Klantenacties;
 - Kwaliteitsmetingen;
 - Uitspraken geschillencommissie;
 - Maatregelen stimulering openbaarvervoergebruik;
 - Innovaties;
 - Zonekaarten;
 - Nationaal tariefsysteem en andere tarieven;
 - Rapportage uitval;
 - Melding knelpunten;
 - Rapportage overzicht klachtenafhandeling;
 - Advies reizigerspanel of reizigersplatforms.
- k. De concessiehouder is verplicht om door het consumentenplatform opgestelde voorstellen voor verbetering of verandering van het openbaar vervoer en/of bijbehorende diensten op haalbaarheid te onderzoeken.
- l. De voorzitter van het overleg is in principe de concessiehouder tenzij anders wordt afgesproken. Partijen kunnen overeenkomen dat het voorzitterschap tussen concessiehouder en consumentenpartijen rouleert.

1.2.3. Consumentenplatform

- a. Het platform kan gevraagd en ongevraagd een advies uitbrengen inzake de in 1.2.2. onder c, d en i genoemde onderwerpen aan de concessiehouder;
- b. In het geval van ongevraagde adviezen inzake verbetering of verandering van het openbaar vervoer en/of bijbehorende diensten dienen deze vergezeld te zijn voorzien van een motivering, waarbij ten minste wordt aangegeven tot welke effecten uitvoering van de voorstellen kan leiden;
- c. Het consumentenplatform heeft ten minste vijf weken de tijd vanaf de uitvraag om hun advies op te stellen. Bij advisering over het ontwikkelplan en over wijzigingen van de dienstregeling krijgt het platform ten minste acht weken de tijd voor het opstellen van het advies;

- d. Het platform kan afspreken dat een consumentenorganisatie aanvullend aan het advies nog een aantal specifieke opmerkingen en kanttekeningen plaatst;
- e. Adviezen dienen herkenbaar te zijn voor de achterban en daarmee gecommuniceerd te worden;
- f. Het consumentenplatform kan, in overleg met de concessiehouder, extra bijeenkomsten beleggen met de concessiehouder;
- g. Vanuit het consumentenplatform zijn maximaal vier personen aanwezig bij het overleg met de concessiehouder.

2. Consumentenoverleg ten aanzien van het beleid openbaar vervoer

De provincie wil verder gaan dan het consumentenplatform slechts informeren over voorgenomen beleid op het terrein van openbaar vervoer. Zij wil de kennis en ervaring van reizigers beter benutten door overleg te voeren over maatregelen die de belangen van de reiziger van het openbaar vervoer kunnen raken.

2.1. Provincie

- a. De Gedeputeerde verkeer en vervoer voert één maal per jaar een gemeenschappelijk overleg met alle consumentenplatforms uit de concessiegebieden van de provincie Zuid-Holland inzake het algemeen openbaar vervoerbeleid. Onderwerpen van gesprek kunnen onder meer zijn het algemene openbaar vervoerbeleid en het beleid inzake toegankelijkheid en sociale veiligheid
- b. Ambtelijk wordt minimaal één maal per jaar overleg gevoerd met de afzonderlijke platforms van de provincie Zuid-Holland inzake het provinciale openbaar vervoerbeleid, het algemene beleid inzake de concessiesystematiek en concessiebeheer en aanpalende beleidsterreinen.
- c. Tussentijds kan de provincie adviesaanvragen voorleggen aan het consumentenplatform;
- d. De Provincie zorgt dat de consumentenplatform voldoende tijd hebben hun advies op te stellen.

2.2. Consumentenplatform

- a. Consumentenplatform behartigen de belangen van alle reizigers in het algemeen en die van de diverse achterbannen in het bijzonder.
- b. Het consumentenplatform heeft ten minste vijf weken de tijd om hun advies op te stellen
- c. Het platform kan afspreken dat een organisatie aanvullend aan het advies nog een aantal specifieke opmerkingen en kanttekeningen plaatst;
- d. Adviezen dienen herkenbaar te zijn voor de achterban en daarmee gecommuniceerd te worden.

3. Geschillen met betrekking tot uitleg concessievoorwaarden en uitvoering concessie

Partijen dienen bij verschil van mening te streven naar het bilateraal tot een vergelijk te komen. Indien het een geschil betreft tussen concessiehouder en consumentenplatform waar partijen, na overleg, niet uit komen, kan één van de partijen middels een schriftelijk verzoek aan Gedeputeerde Staten de provincie vragen een advies uit te brengen. De provincie toetst vervolgens of de procedure zorgvuldig is doorlopen. De provincie geeft alleen een inhoudelijk oordeel bij geschillen die betrekking hebben op de interpretatie van de concessietekst.

4. Facilitering consumentenplatform

Om de kwaliteit van het consumentenoverleg te bevorderen neemt de Provincie bepalingen op in de algemene subsidieverordening van de provincie Zuid-Holland die de consumentenplatform faciliteert bij de uitvoering van hun taken.

Hierop kunnen consumentenplatform aangewezen door Gedeputeerde Staten een beroep doen. Indien het platform is opgericht, is alleen het platform gerechtigd een subsidieaanvraag in te dienen bij de Provincie Zuid-Holland. Op een subsidieaanvraag zijn de bepalingen van de algemene subsidieverordening van de provincie Zuid-Holland van toepassing.

4.1. Jaarverslag en begroting

4.1.1. Het consumentenplatform dient voor 1 oktober van ieder jaar een subsidieaanvraag in, vergezeld van een toelichting op toekomstige activiteiten, een begroting en een motivering van het gevraagde subsidiebedrag voor het daaropvolgende jaar bij de provincie Zuid-Holland, gericht aan Gedeputeerde Staten.

4.1.2. Het consumentenplatform dient jaarlijks voor 1 april een jaarverslag en een financieel verslag in om rekening en verantwoording af te leggen. Deze dient in ieder geval te omvatten:

1. De balans en financiële verslag van inkomsten en uitgaven van het voorafgaande boekjaar vergezeld van een verklaring van goedkeuring van een kascommissie;
2. De frequentie van het gevoerde overleg met de concessiehouder (minimaal twee maal per jaar);
3. De organisaties die participeren in het platform;
4. Een korte toelichting op welke adviezen zijn uitgebracht.

4.1.3 Het consumentenplatform dient medewerking te verlenen aan een eventuele controle van de financiële gegevens uitgevoerd door een externe accountant in opdracht van de provincie Zuid-Holland.

4.2. Subsidiabele kosten

4.2.1. Adviestaken

Subsidiabel zijn de kosten ter dekking van de kosten van uitvoering van de adviestaken van het platform. Hieronder vallen:

- onkostenvergoedingen vrijwilligers;
- kosten voor communicatie richting de achterban;
- inrichting en beheer internetsite;
- kantoorbenodigdheden;
- huur vergaderruimte;
- overige kosten die verband houden met de vertegenwoordiging van de reizigers in het openbaar vervoer binnen het betreffende platform.

De subsidie mag niet worden aangewend ten behoeve van presentiegelden van vrijwilligers

4.2.2. Scholing

tot eind 2008 is een extra bedrag beschikbaar gesteld door Gedeputeerde Staten voor scholing van de vrijwilligers. Hiertoe dient in het jaarplan en voorafgaand aan de start van de cursus/ scholing een aparte aanvraag te worden gedaan. In ieder geval dient te worden aangegeven hoeveel leden een cursus volgen en welke cursussen worden gevolgd. Uitgangspunt is dat daarbij eerst wordt gekeken of de organisatie t.b.v. de ondersteuning collectief personenvervoer aan consumentenorganisaties (OPC) of een vergelijkbare organisatie deze training om niet kan verzorgen.

4.2.3. Subsidieplafond

Per jaar is een bedrag van maximaal € 100.000 beschikbaar ten behoeve van het bevorderen van de consumentenparticipatie.

- A. Ten behoeve van de adviestaken kan het consumentenplatform maximaal € 5.000,- per jaar aanvragen.
- B. Indien de voorzitter wordt aangewezen en benoemd door de provincie Zuid-Holland kan tot een maximum van € 7.500 per jaar aan presentiegelden worden uitgekeerd. De voorzitter dient hiertoe jaarlijks een verantwoording voor in te dienen bij Gedeputeerde Staten.
- C. Indien wordt gekozen voor het voeren van één gezamenlijk secretariaat kan een subsidie worden aangevraagd door de gezamenlijke platforms tot een maximum van € 30.000 per jaar.
- D. Om een impuls te bieden aan het vergroten van de deskundigheid van de leden van het platform is tot en met 2008 per jaar maximaal € 10.000 extra per concessiegebied beschikbaar voor scholing. Na 2008 dienen cursussen etc te worden bekostigd uit de reguliere subsidie consumentenparticipatie.

4.2.4. Oprichtingskosten platform

Bij oprichting van het netwerk vergoedt de Provincie, indien noodzakelijk en éénmalig, de notariële kosten die verbonden zijn aan de oprichting (tot een maximum van € 1.500). Hiertoe dient een aparte aanvraag te worden ingediend.

4.2.5 Evaluatie

In 2008 wordt de werking van de subsidieregeling consumentenparticipatie geëvalueerd Dit kan leiden tot wijziging van bovenstaande bedragen.

Bijlage: Opdrachtformulering vorming consumentenplatforms

Uit het onderzoek uitgevoerd in opdracht van de provincie Zuid-Holland blijkt dat bij alle partijen de behoefte bestaat tot een vereniging van de consumentenorganisaties in het openbaar vervoer. In het concessiegebied Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden-Holland is hiertoe reeds een basis gelegd. In de overige concessies dient dit proces nog gestart te worden. Consumentenplatforms komen echter niet van de ene op de andere dag tot stand. Dit vereist forse tijdsinspanning en behendig schakelen tussen de verschillende belangen. Een mogelijk gebrek aan draagvlak voor vorming van een gemeenschappelijk platform bij individuele organisatie(s) dient te worden overwonnen en overeenstemming te worden bereikt inzake de gemeenschappelijke koers van het platform. Ook zal het platform in de beginfase ondersteuning nodig hebben om deze nieuwe manier van samenwerken en optreden vorm te geven.

Opdrachtbeschrijving

Om het proces spoedig vorm te geven dient over te worden gegaan tot inhuur van professionele ondersteuning om de platforms op korte termijn tot stand te brengen en te ondersteunen in hun groeiproces. Het externe bureau dient te beschikken over ruime kennis van het openbaar vervoer in de regio en ervaring te hebben met consumentenorganisaties en oprichting van een gemeenschappelijk platform.

Dit bureau krijgt de opdracht om te zorgen voor

1. Het per 1 februari 2006 opgericht hebben van drie consumentenplatforms
 - Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden-Holland
 - Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden, inclusief vervoer over water (Fastferry en Waterbus)
 - Goeree-Overflakkee / Hoeksche Waard
2. Ondersteunen bij de zoektocht van het platform naar een permanente voorzitter. Indien deze op het moment van oprichting van het platform nog niet is gevonden, draagt het bureau zorg voor een waarnemend voorzitter tot uiterlijk eind 2006. Indien reeds een voorzitter benoemd is vervalt deze opdracht voor dat desbetreffende platform.
3. Opzetten gemeenschappelijk secretariaat. Indien deze taak op het moment van oprichting van het platform nog niet is vervuld, draagt het bureau zorg voor een waarnemend secretaris tot uiterlijk eind 2006. Indien het platform reeds een gemeenschappelijk secretariaat heeft wordt in overleg bepaald welke bijdrage het bureau kan leveren in de professionalisering van de organisatie.
4. Verkennen van de mogelijkheden te komen tot een overkoepelend secretariaat voor alle platforms. Op deze wijze kan kruisbestuiving tussen de platforms eenvoudiger tot stand worden gebracht.
5. Verkennen mogelijkheden om samenhang aan te brengen tussen activiteiten consumentenplatforms en andere initiatieven rond consumenten, waarbij in ieder geval wordt gekeken naar het Mobiplein en consumentenpanel van Swingh.

6. Organiseren van gemeenschappelijke cursus voor platforms, zodat leden platform over zelfde kennisniveau beschikken (bijvoorbeeld via OPC – ondersteuning collectief personenvervoer aan consumentenorganisaties)

Planning traject vorming platforms

Actie	Termijn
Bespreking voorstel consumentenparticipatie consumentenorganisaties	Juni 2005
Accordering voorstel consumentenparticipatie door GS	Juli 2005
Vorbereiding vorming platforms	September 2005 – januari 2006
Oprichting platforms	Uiterlijk 1 februari 2006
Ondersteuning werking platforms (o.a. voorzitter, secretaris)	Tot uiterlijk 31 december 2006

Financiën

Voor inhuur van externe expertise en bieden van ondersteuning (o.a. in de vorm van een waarnemende voorzitter en eventueel secretaris) van het platform tot uiterlijk eind 2006 is vanuit het budget van het PVVP een bijdrage van maximaal € 40.000 voor 2005 en € 40.000 in 2006 beschikbaar.