

## **Bijlage 1**

### *De interviewronde*

De interviewronde ging langs vertegenwoordigers van koepelorganisaties zoals de Reizigersvereniging Rover, Mobis, de Consumentenbond, het IPO, SKVV en betrokkenen bij de Stichting OV-fiets, waaronder de NS.

Als algemeen beeld komt naar voren dat mevrouw Van Nieuwenhoven de "juiste persoon op de juiste plaats" is. Er werd opgemerkt dat, hoewel de periode dat de OV-ambassadeur in functie is nog maar kort is (ruim anderhalf jaar), zij toch al naam gemaakt als "gezicht van het OV". Op tal van plaatsen heeft zij "acte de presence" gegeven en bijgedragen aan de meningsvorming over verschillende OV-gerelateerde onderwerpen. Daarbij kwam zij als echte ambassadeur primair op voor de positie van de reiziger in het OV. Mevrouw van Nieuwenhoven is met een tweeledige taak aan haar werk begonnen. Haar eerste taak is om bij overheden en vervoerders ervoor te zorgen dat de kansen en mogelijkheden van het OV worden benut. Zij bleek snel thuis in de OV-wereld en heeft in tal van fora het OV positief voor het voetlicht gebracht. Haar aanwezigheid op OV-congressen, als dagvoorzitter of anderszins bleef niet onopgemerkt. Haar tweede taak bestaat uit bemiddeling bij potentiële conflicten bij OV-gerelateerde onderwerpen. Ook in die rol heeft zij bijzonder veel inzet getoond zowel op de achtergrond, als publiek (bemiddeling t.b.v. de voortzetting van het initiatief van de Stichting OV-fiets, zie voortgangsverslag).

Uit de afzonderlijke interviews komt verder onder meer naar voren dat de persoon die deze functie invult van groot belang is. Vrijwel zonder uitzondering wordt met waardering over de persoonlijke kwaliteiten van mevrouw Van Nieuwenhoven voor deze functie gesproken. Daarbij worden woorden als : nuchter, doortastend, charmant, prettig etc. gebruikt. Door enkele vertegenwoordigers werd in de interviewronde ook een enkele kritische opmerking gemaakt. Dat betrof nooit de persoon van de OV-ambassadeur, maar slechts de formele status van de functie. Door de vertegenwoordiger van de reizigersvereniging Rover en de Consumentenbond werd opgemerkt dat er behoefte is aan een meer formele status. Alle overige partijen stelden echter dat de OV-ambassadeur juist door haar informele positie veel kan bereiken. Door de tegenstanders van een formalisering van de functie werd opgemerkt dat zij niet "belast" is met een bepaalde bevoegdheid, in een veld waar al veel verschillende bevoegdheden (centraal versus decentraal, markt versus overheid, etc.) een rol spelen. Bij de deelnemers aan de bemiddeling (OV-fiets) kwam een wisselend beeld van ervaringen gedurende het proces naar voren. Alle deelnemers hebben echter, ondanks grote tegenstellingen, uiteindelijk ingestemd met het eindresultaat.

De meeste geïnterviewden zagen op verschillende terreinen extra mogelijkheden voor de inzet van de OV-ambassadeur. Daarbij werden specifiek thema's als de introductie van de OV-chipkaart, bevordering van een gesloten vervoersketen voor OV-gebruikers en éénvoudigheid van reisinformatie genoemd.