Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Drenthe

Datum: **3 september 2012**
Locatie: **OV-bureau, Overcingellaan 15e te Assen**
Tijd: **van 14.30 – 16.30 uur**

Aanwezig:

Namens de consumentenorganisaties:

ROVER	Dhr. Hans Dannis
Viziris	Dhr. Jan Wolters
Wmo-raden	Dhr. Jan Pieter de Vries
Onafhankelijke leden	Mevr. Kina Mekkes – De Jonge
	Mevr. Willemien Dirks
	Mevr. Oetske de Rijk-Slagter
	Mevr. Renee Lagro
SBO Drenthe	Dhr. Grieto Folkersma
Fietsersbond	Mevr. Margareth Grootjans-van den Bergh
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Cees de Jong
Voorzitter	Mevr. Will Gerbers (ROVER)
Secretaris	Dhr. Henk Jan Zoer

Gasten:

OV-bureau	Mevr. Attie Sijpkes
	Dhr. Jan van Selm
Qbuzz	Dhr. Michel van der Mark
	Dhr. Jon van der Ploeg

Afwezig:

Voorzitter	Dhr. Hein Pannekoek
Vicevoorzitter	Mevr. Willemien Dirks
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Nan Kroon
BOKD	Dhr. William Prinsen
Arriva	Dhr. Peter Dijk
Kamer van Koophandel	Dhr. Frank Broersma

1. **Opening**
   De voorzitter opent om 14.30 uur de vergadering en heet iedereen welkom.

2. **Mededelingen**
   - De voorzitter wil de Ermerweg Emmen toevoegen aan agendapunt 9 en het Vervoerplan van Qbuzz aan agendapunt 5.
   - De heer Dannis vertelt over de nieuwe dienstregeling van NS per 9 december 2012. Er komt twee keer per uur een sneltrein tussen Groningen en Zwolle (waaronder ook de Schipholtrein) en twee keer per uur een stoptrein. Het door laten rijden van de stoptreinen naar de Randstad is niet gelukt. NS wil treinen liever niet koppelen, want dan moeten ze hetzelfde materiaal inzetten vanaf Leeuwarden en Groningen. Reizigers uit Haren, Beilen en Hoogeveen moeten altijd via de trap overstappen in Zwolle.

3. **Verslag**
   - Er wordt gemeld dat alle kleine bussen nu OV-chipkaart apparatuur hebben.
   - Mevrouw Sijpkes vraagt aan Jesje Zijlstra hoe het zit met de kilometer bepaling voor de regiotaxi. *Het nagekomen antwoord*: Voor het bepalen van het aantal kilometers dat aan de klant wordt berekend bij een regiotaxirit hebben de regiovervoerders gecertificeerde apparatuur. Ze voeren het adres van herkomst en het adres van bestemming in en dan berekent het systeem het meest voordelige aantal kilometers. Dat wordt vermenigvuldigd met de geldende kilometerprijs (deur-deur of deur-halte). De klant weet bij reserveren wat hij of zij moet betalen en rekent contant af met de chauffeur. Het maakt niet uit of de rit gecombineerd wordt of niet, het traject herkomst - bestemming van de klant is basis voor de berekening.

Actiepuntenlijst

82 Aandacht vragen voor toiletten op stations. Blijft staan
92 Aandacht voor toegankelijkheid OV. Blijft staan.
93 Navraag doen naar stationsgebied Assen bij Erwin Stoker. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
94 Navraag doen bij Jesje Zijlstra over hoe kilometers regiotaxi worden bepaald. Blijft staan.
95 Herinnering sturen naar gemeenten over brief verlichting. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
96 Spreektijd aanvragen Cie vergadering PS. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.

4. Ingekomen en uitgaande post

De heer De Vries zegt dat in de reactie op het advies over de dienstregeling staat dat het OV-bureau bezig is met een OV-Visie en dat het platform daar later over wordt geïnformeerd. Later is nogal vaag, liever een concrete datum.

5. Voortgangsrapportage OV-bureau

De heer De Jong is gematigd tevreden over toegankelijkheid van het OV. Er is altijd onzekerheid of de bus wel stopt. Graag zou ik aan chauffeurs laten zien wat mensen met een beperking allemaal tegenkomen. De heer Van der Mark geeft aan dat er veel gebeurt. Bij opleiding aan chauffeurs komt certificering kijken. In 2013 ligt de focus op rubber en diesel. Ik weet niet of dit onderwerp er nog bij past. Het kan wel op een andere manier. Op dit moment schrikt het OV voor deze groep af.

Mevrouw Mekkes vraagt aandacht voor het nieuwe rijden. Daar hoort ook bij dat de chauffeur wacht met wegrijden tot de passagier zit. Mevrouw Gerbers zegt dat de halteomroep nauwelijks te verstaan is. Mevrouw Lagro merkt op dat de halteomroep bij Gieten niet Gieten noemt, je hoort alleen knooppunt N33/N34.

Voortgang van de 7 acties plan van aanpak toegankelijkheid:

1. Toegankelijkheid website drempelvrij: 15 van de 16 punten gehaald. Alleen de 9292 widget voldoet nog niet. Bij het maken van de nieuwe website wordt hiernaar gekeken.
2. Vastleggen reisinformatie in informatiekast: nog niet bekend.
3. Samenwerking met PCG voor goede voorlichting aan mindervalide klanten bij het gebruik van OV: de actieplannen liggen er en het is verwerkt in de opleiding.
4. Ontwikkeling opleiding 2013: dit is gebeurd.
5. Afstemming met wegbeheerders: dit loopt en de successen zijn verwerkt in het rapport.
6. Update “richtlijnen aanleg toegankelijke haltes”: de update is nog niet geweest.
7. Haltescan: aanpassingen doorvoeren: de focus ligt op de moment niet op de haltescan, ook omdat het een statisch instrument is.

5b Vervoerplan Qbuzz 2013

De heer Wolters betreurt de harde klappen in Groningen. In Drenthe lijkt het mee te vallen. Is de proef in Emmen met lijn 44 over de Nijbracht definitief? Volgens de heer Van der Ploeg is dit het geval. Bij de gemeente is een aanvraag gedaan voor de bijbehorende haltes. Vanaf 9 december rijdt lijn 44 over de Nijbracht. Dit is ook met de vestigingscommissie besproken.

De heer Dannis constateert dat in de inleiding staat dat de eerste en laatste rit(ten) vaak komen te vervallen en dat dit niet bij elke lijn wordt aangegeven. De heer Van der Ploeg heeft hiervoor gekozen vanwege de leesbaarheid van het document.

6. Adviesaanvraag tarieven bus 2013

De heer De Jong merkt op dat sommige tarieven tussen de 20 en 30% stijgen en dat andere tarieven nauwelijks stijgen. Wordt het Eurokaartje duurder om het gebruik van de OV-chipkaart te stimuleren? Mevrouw Mekkes vraagt of bekend is hoe het in andere regio’s is gesteld met de tariefsverhogingen. Er wordt gezegd dat Fryslan dezelfde route volgt en dat de tarieven in de Randstad ook (fors) worden verhoogd.

De heer Dannis benoemt het gevaar dat er straks geen bussen meer rijden of dat er alleen nog maar lege bussen rondrijden. De heer De Vries benadrukt het belang van een visie op het openbaar vervoer. De BDU wordt doorgesluisd, maar wat hebben gemeenten en de provincies zelf over voor openbaar vervoer? Op deze manier blijven we praten over bezuinigingen. De heer Wolters is het er niet mee eens dat de tarieven worden verhoogd en de bussen niet meer in de dorpen komen.

De leden van het platform besluiten niet akkoord te gaan met de tariefsverhogingen, met uitzondering van een redelijke indexering.

7. **OV-knooppunt Gieten**
Mevrouw Gerbers heeft samen met de heer Wolters, mevrouw Mekkes en mevrouw Lagro een schouw gehouden op OV-knooppunt Gieten. Om positief te beginnen: het is mooi. Het is alleen nog niet af. Mevrouw Mekkes is tevreden over het toilet. Ook is er beschutting en een informatiepunt. Alleen het oplaadpunt voor de OV-chipkaart werkt nog niet.

De heer Wolters geeft aan dat je op een OV-knooppunt ook te maken hebt met mensen met een beperking. Een overzichtspunt ontbreekt. Het eiland is met een rollator goed te bereiken. Een blinde geleidelijn is niet aanwezig en dit verbaasde ons. De glasplaten zijn transparant, alleen is het zo helder dat mensen er (bijna) tegen aan lopen. Er is geen cameratoezicht en dit zou een toegevoegde waarde zijn na 21:00 uur als de kiosk sluit.

De voorzitter geeft aan dat de checklist bij de secretaris op te vragen is. Er zijn op het knooppunt weinig vuilnisbakken en asbakken en er is ook geen babyverschoonplek. Zebrapaden en een lijnennetkaart ontbreken. De heer Van der Ploeg geeft aan dat een lijnnennetkaart niet is opgenomen in het ontwerp omdat het niet ‘mooi’ is. Er is geen klok, maar er komt wel DRIS en DRIS laat de tijd zien.

Mevrouw Lagro vertelt dat de gemeente AA en Hunze een klankbordgroep heeft voor het OV-knooppunt en dat zij daar deel van uitmaakt. Mevrouw Lagro zat namens de reiziger in de klankbordgroep. Ik heb er mijn best voor gedaan dat het resultaat aantrekkelijk zou worden. De provincie is van mening dat er geen camera’s nodig zijn. Een plattegrond komt zeer binnenkort. Oplaadapparatuur komt zodra er een kabel is doorgetrokken. De gunning voor DRIS heeft inmiddels plaatsgevonden. Daartegen is echter bezwaar gemaakt. Volgens de heer Courtz van de provincie worden de geleidelijnen deze maand aangelegd. Ook zijn er fietskluizen besteld. Mevrouw Lagro stelt voor om volgend jaar een excursie te organiseren naar het OV-knooppunt en de nieuwe Vechtdallijnen.

De heer Wolters zou graag zien dat er reliëf op de haltepalen komt met de nummers van de bussen die bij de betreffende halte halteren. Mevrouw Sijpkes zegt dat het OV-bureau er intern naar gaat kijken. De heer Wolters gaat zich nader laten informeren over de mogelijkheden.

8. **Ontwikkeling station Assen**
Wordt vervolgd. De secretaris heeft de contactpersoon nog niet kunnen bereiken.

Mevrouw Grootjans geeft aan dat er op station Assen bagagedepots zijn waar de reiziger koffers kan stallen voor €6. Het toilet van de fietsenstalling is te gebruiken voor en nadat de kiosk op het station open gaat dan wel sluit. De informatie van NS over vertragingen is nu niet te horen in de stalling. Het zou fijn zijn als dit aangepast zou kunnen worden. Bovendien is ook de verlichting aan de achterkant van de stalling verdwenen. Hierover nemen we contact op met ProRail.

9. **GVVP Emmen en lijn 44 Emmen Schoonebeek**
De heer Wolters zegt dat de vraag over lijn 44 is beantwoord. Hopelijk wordt de nieuwe route een succes.

9b Afsluiting Ermerweg
Lijn 21 baart ons zorgen. Wat gaat er precies gebeuren? In het vervoersplan lees ik niets meer over een routewijziging en afsluiting van de Ermerweg. De heer Van der Ploeg vertelt dat de Ermerweg op een zeker moment dicht gaat. Er is nu nog discussie over de bereikbaarheid van een bedrijf. Qbuzz is van mening dat de Ermerweg nodig is als buffer voor de Hondsrugweg. Wellicht dat we in de toekomst ook ontheffing krijgen voor het gebruik van de Ermerweg. De leden geven aan graag in gesprek te gaan met de nieuwe wethouder verkeer en vervoer van Emmen zodra er meer bekend is.

10. Verlichting bushaltes en omgeving

De heer De Jong constateert dat een deel van de gemeente iets doet met onze aanbeveling voor een betere verlichting van bushaltes. De gemeente Westerveld heeft een 'nee, tenzij' beleid en de gemeente Emmen legt de bal terug door te stellen dat als er klachten zijn wij dit kunnen aangeven. Mevrouw Mekkes noemt de proef van de provincie met dynamische verlichting. Dit zou ook iets voor gemeenten kunnen zijn.

Er zijn buschauffeurs die aangeven dat bepaalde haltes in het donker niet op tijd te zien zijn. Ook vanuit het oogpunt van verkeersveiligheid is goede verlichting van haltes dus van belang.

11. Klachtenoverzicht Qbuzz

De bus te vroeg valt nog steeds op. Is dit vaak dezelfde chauffeur? De heer Van der Mark geeft aan dat dit niet geval is. We moeten op de juiste manier omgaan met de keten klant – chauffeur – Qbuzz/OV-bureau en vice versa. Per chauffeur wordt een dossier opgebouwd. Dit is een sturingsmiddel op persoonsniveau. Nu worden er ook maandelijkse rapportages gemaakt.

Mevrouw Lagro zegt dat de dienstuitvoeringsklachten hoog blijven. Ook valt afgeschreven/niet gereisd/OV-chipkaart op. Dit komt omdat reizigers vaak de verkeerde centrumzone kiezen.

12. Rondvraag

- Mevrouw Grootjans wil graag op de hoogte blijven van vraagstukken gerelateerd aan de fiets. Anders is uitgebreide informatie niet nodig.
- Er zit een foutje in het systeem van lijn 302. De routestrip klopt niet en wordt aangepast.
- De heer De Jong merkt op dat de landelijke werkgroep OV-chipkaart even stil ligt.
- De heer Wolters meldt dat Viziris en NVBS gaan fuseren tot OOG-vereniging.
- De heer Dannes vertelt dat er in de nieuwe NS dienstregeling in de spits extra treinen rijden tussen Meppel en Leeuwarden.
- Op de website van het OV-bureau staat Steef Engelsman als aanspreekpunt voor Groningen. Dit moet Mirjam Geeraets zijn.
- De dienstregeling tabellen van Qbuzz voor 2013 zijn in september/oktober gereed.
- Mevrouw Gerbers zegt dat zowel op de ANWB borden als op de fietspaddenstoelen in Emmen niet verwezen wordt naar station Emmen-Zuid.
- Het platform geeft bij Qbuzz aan (net zoals vorig jaar) graag papieren busboekjes te ontvangen.

13. Sluiting algemene vergadering

Alleen voor leden van het OV-Consumentenplatform Drenthe

14. Interne consumentenplatform zaken

a. Laatste overleg Emmerlijn

9 en 23 november zijn beide geschikt. Definitieve datum volgt.

b. Afspraak ontwikkelteam Qbuzz

Op 13 september in Groningen. Mevrouw Gerbers en de heer Wolters gaan er naartoe. Wellicht schuift mevrouw Dirks ook aan.

c. Website

De secretaris meldt dat de website is vernieuwd.

15. Evaluatie proces dienstregeling 2013

Wordt verplaatst naar de volgende vergadering.

Actie- / besluitenlijst behorende bij de vergadering van 3 september 2012

Nr.	Datum Verg.	Actie/besluit	Actie door	Wanneer
82	12-12-2011	Aandacht vragen voor toiletten op stations	Leden OV-Cp	Doorlopend
92	16-04-2012	Aandacht voor toegankelijkheid OV	Leden OV-Cp	Doorlopend
94	18-06-2012	Navraag doen bij Jesje Zijlstra over hoe kilometers regiotaxi worden bepaald	Attie Sijpkes	Z.s.m.
97	03-09-2012	Afspraak maken over stroomlijnen relatie met Wmo-raden	Secretaris	Z.s.m.
98	03-09-2012	Vragen naar stand van zaken OV-Visie	Secretaris	Z.s.m.
99	03-09-2012	Brief naar Drentse gemeenten over toegankelijk maken van haltes	Secretaris	Z.s.m.
100	03-09-2012	Advies tarieven 2013	Secretaris	Z.s.m.
101	03-09-2012	Excursie OV-knoop Gieten en nieuwe Vechtdaltrein	Secretaris	Nader te bepalen
102	03-09-2012	Monitoren ontwikkelingen Emmen	Leden OV-Cp	Doorlopend
103	03-09-2012	Brief naar gemeente Westerveld als reactie op brief verlichting	Secretaris	Z.s.m.
104	03-09-2012	Doorgeven datum laatste bijeenkomst met NS over de Emmerlijn	Secretaris	Z.s.m.
105	03-09-2012	Wensen stalling onder de aandacht brengen bij ProRail	Secretaris	Z.s.m.
106	03-09-2012	Afspraak maken met nieuwe wethouder verkeer en vervoer Emmen	Secretaris	Nader te bepalen