Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Drenthe

Datum: **15 april 2013**
Locatie: **OV-bureau, Overcingellaan 15e te Assen**
Tijd: **van 14.30 – 16.30 uur**

Aanwezig:

Namens de consumentenorganisaties:

ROVER	Mevr. Will Gerbers
ROVER	Dhr. Hans Dannis
OSOG	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
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Cees de Jong
SBO Drenthe	Dhr. Grieto Folkersma
Voorzitter	Dhr. Hein Pannekoek
Secretaris	Dhr. Henk Jan Zoer

Gasten:

OV-bureau	Dhr. Jan van Selm
	Mevr. Attie Sijpkes
	Mevr. Ingeborg van Veenen
Qbuzz	Mevr. Esther Baard
	Dhr. Ed van der Zee

Afwezig:

Fietsersbond	Mevr. Margareth Grootjans-van den Bergh
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 heer De Jong heeft een terugmelding over de Werkgroep OV-chipkaart. De resultaten van het eindbeeld tarieven is gepresenteerd. Visie op de tarieven kwam onder andere tot stand met behulp van de provincie Overijssel (de heer Van Selm meldt dat Overijssel voor het IPO onderzoek heeft verricht). Waar gaan we naartoe? Gedurende een reis één keer in- en uitchecken. Overijssel heeft de problemen in kaart gebracht. De problemen hebben niet alleen een technische oorzaak. De decentralisatie van het OV speelt ook mee, waardoor alle decentrale opdrachtgevers tariefvrijheid hebben. Wat wij als platform adviseren gaat niet alleen over het OV-bureau, maar het gaat ook getrapt omhoog.

3. **Verslag**
   - Het antwoord van Qbuzz op de vraag over de samenhang van de OV-knoop Gieten, de overstap in Winschoten en Emmen op de trein en vice versa wordt toegevoegd aan de actiepuntenlijst.
   - Het probleem met de afzuiging in Gieten is opgelost. Verder is er nog niks gebeurd aan de toegezegde aanpassingen.

Actiepuntenlijst

82 Aandacht vragen voor toiletten op stations. Punt blijft staan.
92 Aandacht voor toegankelijkheid OV. Punt blijft staan.
98 Vragen naar stand van zaken OV-Visie. Is gebeurd. Blijft staan.
101 Excursie OV-knoop Gieten en nieuwe Vechtdaltrein. Blijft staan totdat OV-knoop af is.
102 Monitoren ontwikkelingen Emmen. Blijft staan.
116 Advies hoofdlijnen dienstregeling. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
117 Opvragen gegevens Q303 en instappers trein in Assen. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
118 Contact opnemen met provincie Drenthe over OV-knooppunt Gieten. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
119 Navragen Quickscan OV-maatregelen Emmen. Is gebeurd. Punt blijft staan omdat de gemeente er nog mee aan de slag gaat.

4. Ingekomen en uitgaande post

Geen vragen of opmerkingen.

5. Presentatie 'OV-training voor Wmo-medewerkers en Wmo-ers'

Mevrouw Van Veenen vertelt dat zij werkt op de afdeling marketing en communicatie. Het Wmo-project is een van de projecten, met als doel om substitutie van Wmo naar OV te bewerkstelligen. Dit project voer ik uit samen met collega's Court Hengeveld en Hans Werner. Wij bieden een pluspakket aan. Hiervoor vragen wij een vergoeding aan de gemeenten. Het vraagt ook iets van de gemeenten zelf. De intentie voor het indiceren en toekennen moet ook veranderen. Veel van de Wmo-consulenten kennen het OV niet. We hebben een rollator aangeschaft om te laten zien hoe je met een rollator in het OV reist. Daarnaast bieden wij een informatiepakket aan. Daarin staan informatie over de buslijnen en de trein, tarieven, Regiotaxi en een stappenplan over reizen. Hiervoor hebben we ook een test uitgevoerd. Ik sta open voor ideeën van het platform. De folder die jullie krijgen is bedoeld als naslagwerk. Het wil nog niet zeggen dat je ook reist. Nog beter is de inzet van OV-ambassadeurs. Dit zijn vrijwilligers in dienst van de gemeente. Zij krijgen een dag training. Daarna begeleiden ze andere mensen bij het reizen met OV. Wanneer de consulent signaleert dat mensen niet durven, dan neemt de OV-ambassadeur contact op.

De hoor Wolters vraagt of mevrouw Van Veenen op de hoogte is van een bijeenkomst van de koepel Wmo-raden op 23 april in Hoogeveen. Als gehandicapte heb je het probleem dat veel gemeenten achterblijven met het toegankelijk maken van haltes. Ook in relatie tot het leerlingenvervoer. Zijn wij wel voldoende voorbereid? Mevrouw Van Veenen zegt dat het streven niet is om iedereen in het OV te krijgen. Er is een behoorlijke groep die wel met het OV kan. Zie bijvoorbeeld ook de aanpak van MEE in Overijssel. De gemeente kiest er voor om de doelgroep te benaderen via het Wmo-loket. De OV-ambassadeurs zijn er nu in Haren en Delfzijl, en binnenkort ook in Coevorden. Verder hebben we posters. Vaak verloopt de communicatie via het welzijnsloket. In Haren hebben we op de markt het OV aangeprezen. De heer De Jong is verheugd dat er binnenkort een pilot start in Hoogeveen. We moeten kijken naar wat mensen zelf nog kunnen.

Mevrouw Van Veenen is in gesprek met MEE om te kijken of samenwerken mogelijk is. De heer Wolters vraagt of het OV er klaar voor is. Mevrouw Van Veenen zegt dat mensen met een rollator vaak wel met het OV kunnen. Mevrouw Dirks zegt dat chauffeurs aangeven dat rolstoelers niet onbeperkt mee kunnen in verband met de rijtijd. Volgens mevrouw Van Veenen is dit een aparte groep. Voor mensen met een lichte beperking is er meer mogelijk. In het contact met gemeenten noemen we ons trainingspakket. Soms neem ik zelf contact op met gemeenten. Gemeenten moeten er echter zelf bewust mee aan de slag. In Haren is een pilot gehouden; Wmo-pashouders hebben een aanbod gekregen om met het OV te reizen. In drie maanden mocht men maximaal €50 aan reiskosten declareren.

De heer De Vries vertelt dat de werkgroep Wmo-OV graag per regio wil meepraten over substitutie. In Zuidwest komt er een pilot, in NW en ZO Drenthe willen we ook aan de slag. De voorzitter blijft graag op de hoogte van de vorderingen.

6. **Presentatie 'Groningen Bereikbaar'**
   Wilko Huyink, directeur van Groningen Bereikbaar, heeft de heer Van Selm gevraagd om iets te vertellen over Groningen Bereikbaar. Er is een directeurenoverleg met verschillende partijen. Bovendien gebeurt er veel in de stad: Project Regiotram (nu niet meer), Forum, verbouwing UMCG en aanpak Ringweg. Karin Dekker zei dat elk project eigenlijk alleen naar het eigen project kijkt. In de periode 2014 – 2024 zijn er ongeveer 100 verschillende projecten aan de gang. Afstemming tussen de projecten is erg belangrijk. Ondernemers en overheden hebben de koppen structureel bij elkaar gestoken. Er is een programma voor de bereikbaarheid. Wilko Huyink is ook directeur van Royal Haskoning DHV. De heer Wolters vraagt of Drenthe niet ondersneeuwt ten opzichte van Groningen. De heer Van Selm zegt dat veel mensen uit Drenthe naar Groningen reizen.

7. **OV-chipkaartapparatuur in de LijnBelBus**
   De heer Van Selm geeft aan dat hij een brief heeft ontvangen van het OV-Consumentenplatform. Het OV-bureau heeft gezocht naar een betere oplossing. Wanneer de klant belt dan wordt aangegeven dat wanneer de klant met de OV-chipkaart reist, en er geen apparatuur is, de klant dan gratis reist. De heer Wolters vraagt of we dan volgend jaar niet worden geconfronteerd met tekorten omdat reizigers niet betalen. De voorzitter vraagt of er geen mobiele apparatuur is. De heer Van Selm zegt dat dit het geval is, maar er zijn meer taxi's (600) dan apparatuur. En de taxi met apparatuur kan soms ver weg zijn. Soms is er nu eenmaal een scheiding tussen theorie en uitvoering. Mevrouw Lagro vraagt zich af waarom het platform tijdens de vorige vergadering niet was geïnformeerd over het in werking treden van de regeling, terwijl het toen al bekend was.

8. **Nota van uitgangspunten GD-concessie en stand van zaken KLOV**
   De heer Van Selm vertelt dat het OV-bureau bezig is met de opstap naar de aanbesteding eind 2017. De vorige keer zijn wel te laat gestart (2 jaar van te voren). De evaluatie liet zien dat we de volgende keer eerder moeten beginnen. Denk bijvoorbeeld ook aan de discussie over de opbrengstverantwoordelijkheid en de ontwikkelfunctie. Peter Mul heeft het platform gevraagd om een gezamenlijke klankbordgroep met Groningen op te zetten om actief mee te denken over de Nota van Uitgangspunten (NvU). Het is niet bedoeld om het platform klem te zetten, maar om mee te praten. Mevrouw Mekkes is blij dat het OV-bureau nu vroeg begint. De voorzitter vraagt wie er belangstelling voor heeft. Will Gerbers, Willemien Dirks, Jan Wolters en Oetske de Rijk melden zich aan. In principe zijn er drie afgevaardigden en één reserve.

9. **Terugkoppeling overleg dienstregeling met OV-bureau/Qbuzz**
   Mevrouw Mekkes vond het overleg niet prettig. Renée en ik hadden ons goed voorbereid volgens de opbouw van de memo. Echter, Jorne en Qbuzz gingen presenteren en daardoor kon ik mijn verhaal niet kwijt. Mevrouw Lagro zegt dat er niet volgens de memo is vergaderd. De voorzitter geeft aan dat dit ook niet was afgesproken. De heer De Jong heeft in een plaatselijk blaadje een overzicht van de klachten voor lijn 20 gesignaleerd. Het is belangrijk ook met scholen te overleggen. De heer Van Selm zegt dat de SP af en toe klachten komt overhandigen. Het lastige aan Meppel is dat er veel middelbare scholen zijn met verschillende tijden. Het is een grote puzzel en het lukt niet om de puzzel goed te leggen.

10. **Actualisatie beleid toegankelijke bushaltes**
    De heer Wolters vindt dat er in Emmen te weinig gebeurt qua aanpassing van de haltes. Als OSOG storen wij ons daar aan. De heer van Selm zegt dat in 2014 46% van de haltes in de provincie toegankelijk moeten zijn. Volgens de heer Wolters zijn er buiten Emmen ook veel haltes ontoegankelijk. De secretaris heeft van de provincie de vraag gekregen of het acceptabel is om haltes die nooit worden gebruikt weg te halen. Volgens het platform is dit niet acceptabel. Pragmatisch omgaan met het toegankelijk maken van haltes vindt wel instemming bij het platform. Haltes op rustige plekken zonder vraag naar een toegankelijke haltes hoeven niet toegankelijk te worden gemaakt.

    Mevrouw Gerbers verbaast zich er over dat de provincie constateert dat er soms te weinig verlichting is bij de halte. De provincie heeft zelf veel lantaarnpalen weggehaald. De voorzitter meldt dat het onverstandig is om alle verlichting weg te halen, zeker op donkere fietspaden.

    De secretaris vertelt dat de gemeenten Borger-Odoorn (telefonisch) en Coevorden (schriftelijk) inmiddels gereageerd hebben op de brief.

11. Relatie Wmo-OV

De heer De Vries heeft het klantenpanel Zuidwest-Drenthe bezocht. Daar kregen onze ideeën over Wmo en OV positieve bijval. De uitwisseling van informatie is de eerste stap. Tot dusverre heb ik nog geen reactie ontvangen op mijn verzoek voor deze vergadering. Een ander punt is de pilot Wmo-OV. De gemeenten reageerden positief. De volgende stap is Noord-Drenthe en Jan Wolters neemt Zuidoost-Drenthe voor zijn rekening. De heer Van Selm meldt dat er vorig jaar rond deze tijd een brief naar de gemeenten is gegaan met de vraag of ze de concessies kleinschalig OV willen verlengen. Het is moeilijk om alle gemeenten op een rij te krijgen. We moeten nu wel een besluit nemen, want het bestuur van het OV-bureau wil niet langer wachten.

De heer De Jong vraagt of het OV-bureau het al dan niet verlengen van de concessies niet voor moet leggen aan het platform ter advies. Een voorbeeld is de klachten over Dorenbos in Zuidoost Drenthe. Zou je de consument naar ervaringen moeten vragen? De heer De Vries vindt het OV een totaalproduct. Het stukje tekst in de memo druist in tegen hoe wij tegen het vervoer aan kijken. De beeldvorming is dat er twee gescheiden wegen zijn. De heer Van Selm is er wel gevoelig voor om het platform advies te vragen. Vanuit de reiziger kun je één systeem maken, maar dat hoeft niet in één concessie. In de maandelijkse rapportages is verbetering te zien. We hadden gehoopt op meer combinaties tussen vervoerstromen. Integratie gaat niet vanzelf. De sociale functie van het OV is niet bedoeld om zoveel mogelijk mensen in de sociale functie te krijgen. Het is een vangnet. De voorzitter zegt dat verlengen er voor zorgt dat er meer tijd is om na te denken.

12. Klachtenoverzicht Qbuzz

Mevrouw Baard vertelt dat Qbuzz op zoek is naar een nieuw klantregistratiesysteem. Nu moeten we veel stappen nemen in het proces. We hebben bij vier partijen in de systemen gekeken. Na de zomer willen we starten met het nieuwe systeem. Op dit moment hebben we toestemming nodig van TLS als we in de gegevens van reizigers willen kijken. Het programma kan ons daarbij helpen. Als de klant toestemming geeft dan kunnen we meekijken. Het platform is welkom om na de zomer eens te komen kijken.

Mevrouw Lagro geeft aan dat in de dienstuitvoering bus te vroeg/doorgereden nog steeds hoog blijft. Er is weinig verbetering. Mevrouw Baard zegt dat het te maken heeft met de dienstregeling. Soms is het nodig om een eindtijd of eindhalte te halen. Volgens de heer Van der Zee heeft het ook te maken met verstoringen. Door omleidingen moet je soms wachten of je moet doorrijden om later een vertraging op te vangen. Ook zijn we bezig met het nieuwe rijden. Er zijn veel chauffeurs en daarom kan het even duren. Met GPS kunnen we ook kijken of er iets aan de hand was tijdens de rit. Mevrouw Baard geeft aan dat de klantenservice alleen een chauffeursnummer en niet de naam van de chauffeur ziet.

13. Rondvraag

- Mevrouw Gerbers heeft een vraag over het verdwijnen van het busboekje. Ik zou graag willen weten hoe de cijfers over het afdrukken van de lijnen van eind 2011 zich verhouden tot eind 2012. Komen er veel reacties? Mevrouw Baard zegt dat sommige mensen alle lijnen willen. Soms maken we een uitzondering en geven we deze mensen een busboekje. De informatie via internet en van de servicepunten is actueler dat het busboekje.
- Mevrouw Gerbers maakt iedereen attent op de publicatie samen op reis van ROVER. Het is te downloaden via http://www.rover.nl/samen-op-reis
- De heer Dannes vertelt dat tijdens het overleg over de dienstregeling het koppelen van de sprinters uit Groningen in Meppel aan de InterCity uit Leeuwarden aan de orde is gekomen. Het platform was te vinden voor dit idee. Het LOCOV heeft dit advies overgenomen. Dit is een officieel advies aan NS. Om de sprinter uit Groningen te koppelen aan de IC uit Leeuwarden moet er wel met hetzelfde materieel worden gereden. Met een goede materieelplanning moet dit mogelijk zijn.
- De heer Dannes meldt dat de aanpassingen van het perron in Meppel bijna zijn afgerond. In de spits komen er extra ritten naar Leeuwarden. Bij ingang van de nieuwe dienstregeling wordt dit de hele dag.
- De heer Dannes stelt voor om de spoorkwesties te agenderen voor de vergadering in juni. Met de vraag of er in onze regio nog zaken spelen. Daarnaast kunnen ook wensen en verlangens voor de rest van Nederland worden gedeeld.
- De heer Wolters vraagt of er al iets bekend is over de proef met lijn 44 over de Nijbracht in Emmen. De heer Van der Zee vraagt het na.

- De heer Wolters vraagt wat de bedoeling is van het doortrekken van Q300 naar Klazienaveen. De heer Van Selm zegt dat er tijd beschikbaar is om de bus door te trekken naar Klazienaveen. De heer Van der Zee vraagt het na bij Qbuzz. De heer Wolters geeft aan dat het platform wil aandringen op halteren in Borger in plaats van de halte aan de N34.
- De heer Van Selm haalt het ROVER initiatief (samen op reis) aan om samenwerking in het OV te bevorderen. De OV-sector werkt niet goed samen. Bijvoorbeeld de concessiegrenzen. Het is de moeite waard. In het noorden doen we een pilot om te zoeken naar een integrale benadering van de tarieven en dienstregelingen.

14. Sluiting algemene vergadering

Alleen voor leden van het OV-Consumentenplatform Drenthe

15. Interne consumentenplatform zaken

a. Terugkoppeling ontwikkelteam Vechtdallijnen
De heer Wolters vraagt of het probleem met de watervoorraad in de trein het geval is. Dat is bekend bij de werkgroep.

b. Keuze maken over deelname aan ontwikkelteam Qbuzz
Jan Wolters, Renée Lagro en Will Gerbers melden zich aan.

c. Toekomstvisie OV-Consumentenplatform
Verschuift naar de volgende vergadering.

d. Website
De secretaris roept de leden op om de website te voeden met informatie.

Actie- / besluitenlijst behorende bij de vergadering van 15 april 2013

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
98	03-09-2012	Vragen naar stand van zaken OV-Visie	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
119	04-02-2013	Navragen Quickscan OV-maatregelen Emmen	Secretaris	Z.s.m.
120	04-02-2013	Samenhang OV-knoop Gieten met Emmen en Winschoten. Zijn er opties om beter aan te sluiten?	Qbuzz	Z.s.m.
121	15-04-2013	Navragen stand van zaken aanpassingen Gieten	Secretaris	Z.s.m.
122	15-04-2013	Agenderen spoorkwesties	Secretatis	17 juni 2013
123	15-04-2013	Stand van zaken proef lijn 44 Nijbracht Emmen	Qbuzz	17 juni 2013
124	15-04-2013	Uitleg doortrekken Qliner 300 naar Klazienaveen	Qbuzz	17 juni 2013