Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Drenthe

Datum: **17 juni 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. Renee Lagro
	Mevr. Willemien Dirks
	Mevr. Oetske de Rijk-Slagter
Voorzitter	Dhr. Hein Pannekoek
Secretaris	Dhr. Henk Jan Zoer

Gasten:

OV-bureau	Dhr. Jan van Selm
	Mevr. Attie Sijpkes
	Dhr. Johan Eggink
Provincie Drenthe	Dhr. Bertin Everts
Qbuzz	Mevr. Esther Baard
	Dhr. Jon van der Ploeg

Afwezig:

Fietsersbond	Mevr. Margareth Grootjans-van den Bergh
SBO Drenthe	Dhr. Grieto Folkersma
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Cees de Jong
Onafhankelijk lid	Mevr. Kina Mekkes – De Jonge
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. Er volgt een voorstelrondje.

2. **Mededelingen**
   - Mevrouw Lagro vertelt naar aanleiding van de mailwisseling met de provincie dat de geleidelijnen op het OV-knooppunt nog steeds niet zijn aangebracht. De prullenbakken zijn wel verplaatst, maar er zijn nog steeds geen afspraken gemaakt over de fietskluizen. Verder is er beslist om geen markering aan te brengen op de glaspanelen. Het CROW adviseert echter om deze op 1,5 meter hoogte aan te brengen. Het platform besluit een brief te sturen naar gedeputeerde Brink met een afschrift aan het OV-bureau.

3. **Verslag**
   - De quickscan OV in Emmen staat nog op de actiepuntenlijst. De gemeenten was er tot voor kort in ieder geval nog niet mee begonnen. Het platform besluit een brief te schrijven aan wethouder Wilms om navraag te doen en het verzoek om reizigers bij de quickscan te betrekken.
   - De heer Wolters vraagt waarom lijn 300 gekoppeld wordt aan lijn 43. De heer Van der Ploeg vertelt dat er frequenter gaat worden gereden, dat scholieren van en naar Angelslo profiteren. Bovendien is de kering in Emmen nu erg krap. Door doorkoppeling verwachten wij meer reizigers te trekken.

Actiepuntenlijst

82 Aandacht vragen voor toiletten op stations. Blijft staan.
92 Aandacht voor toegankelijkheid OV. Blijft staan.
98 Vragen naar stand van zaken OV-Visie. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
101 Excursie OV-knoop Gieten en nieuwe Vechtdaltrein. Punt blijft staan.
102 Monitoren ontwikkelingen Emmen. Punt blijft staan.
119 Navragen Quickscan OV-maatregelen Emmen. Is gebeurd. Punt blijft staan.
120 Samenhang OV-knoop Gieten met Emmen en Winschoten. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
121 Navragen stand van zaken aanpassingen Gieten. Is gebeurd. Punt blijft staan,
122 Agenderen spoorkwesties. Is gebeurd. Blijft staan voor volgende vergadering.
123 Stand van zaken proef lijn 44 Nijbracht Emmen. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
124 Uitleg doortrekken Qliner 300 naar Klazienaveen. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.

4. Ingekomen en uitgaande post

Geen vragen of opmerkingen.

5. Spoorkwesties Noord-Nederland en overig Nederland

De heer Dannis heeft een memo geschreven over de spoorkwesties in Noord-Nederland en overig Nederland met daarbij een aantal vragen aan de leden van het platform. Eventuele opmerkingen over verbeteringen kunnen we dan weer doorgeven aan het LOCOV (Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer). De knoop Zwolle is als voorbeeld genomen om aan te geven wat er in het noorden rijdt. We kunnen dit eventueel ook in september bespreken, want voor dienstregeling 2014 is het al te laat. De dienstregeling voor 2015 gaat in op 9 december 2014. De grootste knelpunten zijn Beilen en Hoogeveen, omdat reizigers uit deze plaatsen altijd moeten overstappen voor een reis naar de Randstad. We hebben de NS gevraagd om de sprinters uit Groningen te koppelen aan de IC uit Leeuwarden. Tot nu toe is dit elk jaar afgewezen. ProRail heeft onderzoek uitgevoerd om het spoor bij Herfte te verbeteren. Er is nu een zoektocht naar geld gaande. De secretaris vraagt de stand van zaken na.

6. Presentatie OV-visie

De heer Van Selm meldt dat Erwin Stoker verhinderd is om de presentatie te houden. De heer Van Selm vertelt dat de leden in het vervolg de begrotingstekst van het OV-bureau tijdig ontvangen. Hierin staat ook de visie opgenomen. Voor nu wordt de tekst op papier uitgedeeld.

Een van de belangrijkste vragen waar we voor staan is: willen we jongeren behouden voor de regio door snelle verbindingen te bieden of moeten we via Regiotaxi OV een vangnet voor iedereen behouden?

De heer Dannis merkt op dat als het lukt om de groeiambitie voor het HOV te realiseren de basis ook behouden kan blijven, en eventueel ook het ontsluitend vervoer. Binnen ROVER is leefstijl ook een belangrijk punt van aandacht. De heer Van Selm wil het stelsel zo maken dat het product goed is. In de nieuwe bussen in de regio Groningen Assen komt Wi-Fi en airco, vooral vanuit het oogpunt van uitstraling. We richten ons daarbij op de groep die een tweede auto heeft. We willen in de bussen ruimte creëren voor forenzen. Ook worden we actiever met de promotiebus ‘Ontdek het OV’. We doen minder met folders en zoeken de reizigers meer op.

De voorzitter noemt het concept kansrijk en heeft waardering voor de HOV visie. Wel willen wij als platform meedenken over het ontsluitend OV. De heer Van Selm vraagt waarom de onderkant van het OV zo belangrijk is voor het platform. De voorzitter geeft aan dat het platform waarde hecht aan het bereikbaar houden van het platteland. De heer Wolters is het er niet mee eens dat vast OV wordt omgezet naar vraagafhankelijk of vrijwilligersvervoer, want straks zijn er veel vrijwilligers en minder professioneel vervoer. De heer Van Selm zegt dat je € 100 maar één keer kunt uitgeven. Het OV-bureau wil het geld uitgeven daar waar de meeste reizigers zijn. Deze redenatie hanteert de politiek ook. De heer Wolters zegt dat er ook vervoer moet blijven op het platteland. De heer Van Selm vindt OV-knooppunt Gieten een goed voorbeeld. Jongeren fietsen naar het knooppunt en zijn vervolgens snel in Groningen. Mevrouw Lagro zegt dat er veel dorpen rond Gieten zijn waar OV moet blijven. Mevrouw Dirks zegt dat er ook reizigers zijn die afhankelijk zijn van het OV en die niet kunnen fietsen naar een knooppunt. De heer Van Selm vraagt waarom het OV-bureau moet schrappen in dikke lijnen om de dunne stromen in stand te houden.

Volgens de voorzitter zijn er verschillende varianten mogelijk. Je houdt iets over aan de onderkant en daar moet je iets mee. De heer Van Selm vraagt om een afweging: of we investeren in dikke stromen of we houden de dunbezette lijnen in de benen. De heer Wolters zegt dat de doelgroepen ouderen/Wmo ook met het OV moeten kunnen reizen. De heer Van Selm noemt snelle en gestrekte lijnen een succes met reizigersgroei, met als voorbeelden Assen Kloosterveen – Groningen en Emmen – Groningen. De voorzitter vraagt hoe dit verschil van inzicht is op te lossen. De heer De Vries constateert dat er een wij – zij houding ontstaat. Tegenwoordig zie je verschillende organisaties met busjes rondrijden. Het is zaak om integraal naar het vervoer te kijken. Daar heb je meer voor nodig dan zoals we nu aan tafel zitten. Mevrouw Dirks zegt dat er misschien ook nog andere partners zijn ('community partners' in UK). We moeten juist over de bestaande grenzen heen kijken. De heer Van Selm zegt dat er verschillende richtingen zijn voor de toekomst. Allerlei vormen van vervoer op één hoop. Personen en goederen kan ook nog. Zijn de professionals nodig? Met vrijwilligers heb je meer vervoer voor minder geld. Een LijnBelBus is niet gericht op groei.

De heer De Vries vraagt of gemeenten het kleinschalig OV en doelgroepenvervoer weer zelf gaan doen. De heer Van Selm geeft aan dat gemeenten drie jaar verlengen eng vinden, bijvoorbeeld omdat het extramurale AWBZ-vervoer overgaat naar de gemeenten. Als er wordt verlengd dan is er vier jaar tijd om na te denken hoe het verder moet. De heer Wolters vraagt zich af of scholen en instellingen mee kunnen betalen aan het OV. Mevrouw Lagro noemt Frankrijk als voorbeeld, waar bedrijven verplicht meebetalen aan het OV. De heer Van Selm zegt dat de gemeente Borger Odoorn iets kan vertellen over onderzoek naar verschillende vormen van vervoer. Mevrouw Lagro vraagt of er ook contact is met bedrijven over Groningen Bereikbaar. De heer Van Selm zegt dat er grootgebruik contracten zijn en dat bedrijven actief betrokken zijn.

7. Hoofdlijnen tarieven bus 2014

De heer Van Selm heeft de huidige tarievenfolder meegenomen. Qua visie voor volgend jaar is er de facto sprake van tariefrust. We hebben nog gespeeld met de gedachte om het Eurokaartje naar € 2,50 te verhogen, maar dit is ons door een expert afgeraden. Technisch gezien is het mogelijk om Dal Vrij als product op de chipkaart te zetten. Mevrouw Sijpkes vult aan dat het moeilijk is om de potentie van Dal Vrij voor de bus in kaart te brengen.

De heer Dannis merkt op dat tarieven een interessant thema blijven. We moeten drie dingen in de gaten houden:

1. Landelijk tarievenkader
2. Meekijken met de andere regio's
3. Formeel advies in de oktobervergadering

Mevrouw Dirks vraagt of het technisch mogelijk is om per reis tot een maximumbedrag te komen wanneer je reist met de OV-chipkaart? De voorzitter hoort klachten over de prijs van € 6 voor een P+R-kaartje. De heer Van Selm antwoordt dat deze kaart geschikt is voor een groep van vier personen. Als je alleen reist dan moet je met de OV-chipkaart op saldo reizen. Kinderen jonger dan twaalf mogen sowieso gratis meereizen.

8. Terugkoppeling overleg dienstregeling met OV-bureau/Qbuzz

Mevrouw Dirks vindt dat de gemeente Emmen bij de LijnBelBus Emmen-Zuid moet worden betrokken. Er moet een goede evaluatie komen. Het platform besluit dit toe te voegen aan de brief naar de gemeente Emmen zoals genoemd bij agendapunt drie. Mevrouw Lagro heeft de gemeente Aa en Hunze benaderd over de ontwikkelingen in het OV. De gemeente geeft aan een brief te hebben ontvangen van het OV-bureau. De halte van Qliner 300 in Annen moet komen te vervallen vanwege de kering in Groningen. De halte van de Qliner in Annen is een overstappunt voor lijn 58 en moet daarom behouden blijven.

Mevrouw Lagro vindt dat de presentatie van Groningen Bereikbaar te veel tijd in beslag nam bij de vergadering over de dienstregeling. De voorzitter merkt op dat het ook van belang is voor Drenthe. Mevrouw Dirks vindt dat Drenthe er bekaaid afkwam. Er was onvoldoende ruimte voor essentiële punten. Dat je in Emmen lang moet wachten of dat Emmermeer geen stadsbuis heeft, dat vind ik ook jammer. De voorzitter geeft aan dat het platform nu eenmaal niet alles kan binnenhalen.

9. Relatie Wmo-OV

De heer De Vries wil een aantal punten bespreken. Een van de opdrachten van de werkgroep is het uitwisselen van informatie met de Wmo-raden. Ik heb de gewoonte om de agenda van ons platform naar het klantenpanel te sturen. De uitwisseling van informatie lukt nog niet echt. In september staat weer een vergadering gepland. Eind augustus is er een gesprek gepland met Noord-Drenthe en de heer Wolters houdt zich bezig met Zuidoost-Drenthe.

We hebben met ambtenaren van Hoogeveen en Midden-Drenthe om tafel gezeten om te praten over substitutie van doelgroepenvervoer naar OV. Het was een teleurstellend gesprek. De werkgroep wou het onderwerp agenderen en het OV-bureau dacht de gemeenten al wisten wat ze wilden. Hoogeveen wil bijvoorbeeld ook aan de slag met het WSW-vervoer (8.000 ritten per maand). We hebben afgesproken dat de gemeenten en OV-bureau samen kijken wat er mogelijk is.

Dan is er nog de zaak van een mevrouw uit Westerbork die een taxipas heeft. De taxipas is gebonden aan haar adres in Westerbork. Zij verblijft nu tijdelijk in Assen. De taxi kan haar echter alleen in Westerbork ophalen. Mevrouw Sijpkes zegt dat de Wmo-pas gemeente gebonden is. Je kunt wel reizen met Regiotaxi OV, dit is wel tegen een hoger tarief. De vraag is hoe je dit oplost als je tijdelijk ergens anders verblijft.

10. Klachtenoverzicht Qbuzz

Mevrouw Gerbers geeft aan dat de totalen niet kloppen. De secretaris geeft aan dat dit komt omdat hij de formules verkeerd heeft toegepast in het Excel bestand. Mevrouw Baard vertelt dat Qbuzz onderzoekt of er verbeteringen in rijtijden doorgevoerd kunnen worden bij stremmingen in verband met realistische rijtijden. De voorzitter merkt op dat de bus soms beter de tijd bij een halte kan afwachten. Mevrouw Baard zegt dat als er een klacht is over tijdstip van vertrek, dat er eerst gekeken wordt wat er gebeurt in de GPS. Daarna gaan teamleider en chauffeur in conclaaf. Als een klacht vaker voorkomt dan kijken de vervoerkundigen er ook naar. Mevrouw Gerbers vindt de klachten over houding/gedrag en rijgedrag nog steeds hoog. Mevrouw Baard geeft aan dat er dossiers worden bijgehouden en dat het een doorlopend traject is. Mevrouw Lagro vraagt wat de termijn is voor restitutie. Ik ken mensen die na zeven weken nog steeds geen reactie hebben ontvangen. Qbuzz in Amersfoort doet alle betalingen. Mevrouw Baard vertelt dat Qbuzz per 1 oktober een nieuw systeem voor klachtenafhandeling gaat introduceren.

11. Rondvraag

- Mevrouw Gerbers vraagt zich af of er al camera's zijn op station Emmen-Zuid. Volgens de heer Wolters en mevrouw Dirks hangen er inmiddels camera's.
- De heer Wolters vraagt zich af hoe het staat met de toegankelijke haltes in de verschillende gemeenten. Kunnen wij daar inzicht in krijgen? De heer Everts zegt dat er nog geen eenduidig beleid is voor toegankelijke haltes. Heel veel haltes zijn al toegankelijk gemaakt. Het blijft vaak maatwerk. In de toekomst wordt er meer gekeken naar gebruiksgegevens (reizigers per halte). In dorpen wordt vaak een centrumhalte aangewezen.
- De heer Wolters vindt dat het platform moet aandringen bij de provincie op (partiële) spoorverdubbeling tussen Emmen en Zwolle.
- Mevrouw Dirks vraagt of er nog zomeracties komen. Mevrouw Sijpkes geeft aan dat het OV-bureau de daldagkaart gaat promoten. Er komen geen gratis kaartjes.
- Mevrouw Lagro zegt dat er in Leek-Roden een actie is. Mevrouw Sijpkes zegt dat het een uitprobeer actie is.

12. Sluiting algemene vergadering

Alleen voor leden van het OV-Consumentenplatform Drenthe

13. Interne consumentenplatform zaken

a. Toekomstvisie OV-Consumentenplatform

Op 16 september om 13:45 uur praten wij hier over verder op het OV-bureau.

b. Website

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

Actie- / besluitenlijst behorende bij de vergadering van 17 juni 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
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.
122	15-04-2013	Agenderen spoorkwesties	Secretaris	19 augustus 2013
125	17-06-2013	Brief OV-knooppunt Gieten naar provincie Drenthe sturen	Secretaris	Z.s.m.
126	17-06-2013	Navraag doen naar uitkomst onderzoek Herfte	Secretaris	Z.s.m.
127	17-06-2013	Navraag doen naar toegankelijke haltes	Secretaris	Z.s.m.