Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Drenthe

Datum: **19 augustus 2013**
Locatie: **OV-bureau, Overcingellaan 15e te Assen**
Tijd: **van 14.30 – 16.30 uur**

Aanwezig:

Namens de consumentenorganisaties:

ROVER	Mevr. Will Gerbers
OSOG	Dhr. Jan Wolters
Wmo-raden	Dhr. Jan Pieter de Vries
BOKD	Mevr. Willy-Anne van Stiphout
SBO Drenthe	Dhr. Grieto Folkersma
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Cees de Jong
Onafhankelijke leden	Mevr. Renee Lagro
	Mevr. Kina Mekkes – De Jonge
Plaatsvervangend voorzitter	Mevr. Willemien Dirks
Secretaris	Dhr. Henk Jan Zoer

Gasten:

OV-bureau	Dhr. Jan van Selm
	Mevr. Attie Sijpkes
Qbuzz	Mevr. Esther Baard
	Dhr. Jon van der Ploeg

Afwezig:

Voorzitter	Dhr. Hein Pannekoek
ROVER	Dhr. Hans Dannis
Onafhankelijk lid	Mevr. Oetske de Rijk-Slagter
Fietsersbond	Mevr. Margareth Grootjans-van den Bergh
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 omdat mevrouw Van Stiphout (BOKD) voor het eerst aanwezig is bij de vergadering.

2. **Mededelingen**
   - Mevrouw Sijpkes vertelt dat Qbuzz en OV-bureau samen werken aan een nieuwe website. Daarbij komt onder andere ook een webshop met reisproducten, omdat TLS per 1 januari 2014 stopt met de webshop. Voor een goede invulling van de website hebben we focusgroep discussies georganiseerd. We verwachten dat de website en webshop per 1 december 2013 in de lucht zijn.
   - De heer Van Selm vindt het jammer dat de secretaris stopt. Het OV-bureau gaat voor de komende vergaderingen een vervanger aanstellen. In november willen we met de voorzitters een keuze maken voor het vervolg. Voor nu nemen we dit besluit.

3. **Verslag**
   - Mevrouw Lagro vertelt dat de overstaphalte Qliner – lijn 58 in Annen pas bij de tweede ronde nieuwe dienstregeling naar voren is gekomen. Bij de nieuwe overstapplaats zijn geen voorzieningen voor fiets- en autoparkeren.
   - Mevrouw Gerbers zegt dat op station Emmen-Zuid alleen camera's gericht staan op het voorplein en niet op de perrons. De politie is er nu wel eens niet terwijl ze er wel moeten zijn. Het platform stuurt een brief naar ProRail om aandacht te vragen voor camera's op het perron.
   - Er wordt geconstateerd dat er nog geen reactie is gekomen op de brief aan de provincie over OV-knooppunt Gieten. De heer Van Selm gaat hiervoor aandacht vragen bij de gedeputeerde.

- Mevrouw Lagro geeft aan dat de grond bij de rondjes met gras is ingeklonken op OV-knoop Gieten. Het looppad is daardoor verzakt.
- De voorzitter merkt op dat onvoldoende is beargumenteerd waarom lijn 43 overgaat in Qliner 300 in de nieuwe dienstregeling. In Klazienaveen komt nu een lagevloerbus. De Qliner is geen lagevloerbus en lijn 26 is geen volwaardig alternatief. De heer Wolters zegt dat er op de route van lijn 43 een verzorgingshuis staat waar mensen nu in de lagevloerbus stappen. De voorgestelde wijziging druist in tegen het toegankelijkheidsbeleid van het Rijk. De heer Van Selm vindt dat de procedure zuiver is gevolgd. Er komt een adviesaanvraag bij het platform, waarna er een advies volgt, en daarna maakt het OV-bureau de keuze. Het is aan het platform om daar eventueel een brief over te schrijven. Soms is er ook sprake van voortschrijdend inzicht. In april schetsen we de contouren voor de nieuwe dienstregeling. Later kan er een verbetering zijn die we dan ook doorvoeren, zoals de halte in Annen. Lijn 43 is conform procedure gegaan. De heer De Jong begrijpt het argument van voortschrijdend inzicht. Kunnen we spelregels afspreken hierover? De heer Van Selm vindt dit een goed idee. De heer Wolters heeft het gevoel dat het platform voor een voldongen feit is gesteld. De heer Van Selm zegt dat het OV-bureau om advies heeft gevraagd, maar daarna een andere keuze heeft gemaakt. De voorzitter wil nog aandacht voor de spelregels. De heer Van Selm wil op zoek naar een vorm om het platform tot haar recht te laten komen. De heer Van der Ploeg weet dat er onvrede is over Annen. Qbuzz heeft een voorstel gedaan voor verbeteringen.
- Mevrouw Mekkes is van mening dat het platform niet alle ins en outs heeft van de nieuwe dienstregeling, zoals financiële overwegingen. Van de 9 aanbevelingen die wij hebben gedaan is er 1 gehonoreerd, worden er 3 nader onderzocht en zijn er 5 verworpen. Ik lees steeds van alles over het DB, terwijl zij nooit in de bus zitten. De heer Van Selm geeft aan dat alle adviezen aan het DB worden voorgelegd. Het OV-bureau adviseert het DB over de te maken keuzes. Soms gaat het over geld, soms over reizigers of de visie. Je mag van ons verwachten dat wij alles wegen en voorleggen aan het MT en DB. De financiële overwegingen zijn openbaar. In de huidige wereld is echter moeilijk extra geld te vinden. Mevrouw Mekkes vindt dat de politiek meer geld vrij moet maken voor OV.

<u>Actiepuntenlijst</u>
82 Aandacht vragen voor toiletten op stations. Blijft staan.
92 Aandacht voor toegankelijkheid OV. Blijft staan.
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.
121 Navragen stand van zaken aanpassingen Gieten. Is gebeurd. Punt blijft staan.
125 Brief OV-knooppunt Gieten naar provincie Drenthe sturen. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
126 Navraag doen naar uitkomst onderzoek Herfte. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
127 Navraag doen naar toegankelijke haltes. Is gebeurd. Punt blijft staan.

4. Ingekomen en uitgaande post

Mevrouw Mekkes geeft de heer Van Selm naar aanleiding van een krantenbericht een compliment over de pilot “op stap naar een beter OV”.

5. Pilot OV-manifest, Samen op weg naar een beter OV

Er wordt een fimpje getoond over de pilot ‘samen op weg naar een beter OV’ met het doel van de pilot. De heer Van Selm zegt dat overheden en vervoerders op directieniveau bij elkaar zitten. Daarbij kijkt men naar de huidige situatie en de gewenste toekomstige situatie. Vervoerders hebben te maken met aanbestedingen en overheden hebben niet altijd dezelfde belangen. Toch moeten we resultaten gaan boeken. Daarbij willen we de reiziger betrekken. Beide platforms wil ik uitnodigen om te adviseren over de pilot. Voor de komende vergaderingen wil ik het graag agenderen. De voorzitter zegt dat het platform vanuit betrokkenheid altijd bereid is om advies te geven. Mevrouw Mekkes vraagt of Zwitserland als voorbeeld dient. Daar kun je met een kaart het hele land doorreizen. De heer Van Selm zegt dat de praktijk is dat de deelnemers aan de pilot elkaar moeten vertrouwen. Ook qua financiering is het een samenspel. Alle goede ideeën zijn welkom. Een voorbeeld is de datum van de wijziging van de dienstregeling. Eigenlijk is de datum verkeerd. Het is veel beter om wijzigingen halverwege het jaar door te voeren. Internationaal is echter december afgesproken. Een ander voorbeeld is dat de Vechtdallijnen al informatie tonen over natransport met de bus. Mevrouw Gerbers merkt op dat reizigers dit op prijs stellen. De heer Van Selm zegt dat de daldagkaart bijvoorbeeld niet bij Arriva geldig is. Kan dit niet voor alle vervoerders?

De voorzitter beaamt dat vertrouwen belangrijk is. We zien het project met vertrouwen tegemoet. We gaan uit van de goede intenties van de betrokken partijen. De heer Wolters sluit zich bij deze woorden aan. De heer Van Selm vindt het fijn om dit te horen. Wordt bij de volgende vergadering vervolgd.

6. Spoorkwesties Noord-Nederland en overig Nederland

De voorzitter noemt de financiële consequenties voor ingrepen bij knooppunt Herfte niet mis. Dit mag ons er niet van weerhouden om het reizigersbelang naar voren te brengen. Het blijft nu eenmaal een knelpunt in het noorden. Dit hebben we ook weer gezien tijdens het bespreken van de dienstregeling van de Vechtdallijnen. Mevrouw Mekkes vindt dat de provincie hier ook druk uit moet oefenen.

Een ander aandachtspunt is Emmen-Zuid waar de spoorverdubbeling nu moet gaan komen. De voorzitter merkt op dat er geen overlegmogelijkheid is met ProRail. Mevrouw Gerbers heeft vanuit ROVER twee keer per jaar een overleg met NS Noordoost en ProRail. Mevrouw Van Stiphout vindt het belangrijk dat de link met het westen wordt behouden. Ik hoor dat mensen vanuit het westen moeite hebben met het natransport. De voorzitter noemt overstappen de zwakke schakel.

De heer Wolters vraagt of het niet gewenst is om meer contact te onderhouden met NS en ProRail. Mevrouw Mekkes geeft aan dat dit bij de werkgroep Vechtdallijnen ook gebeurt. De voorzitter zegt dat er minder contact is met NS omdat de Emmerlijn is overgegaan naar Arriva (Vechtdallijn). We moeten er over nadenken hoe we dit kunnen verbeteren.

7. Adviesaanvragen landelijke tarieven 2014

De heer De Jong is naar een bijeenkomst van de landelijke werkgroep OV-chipkaart geweest en kan het advies nader toelichten. Waar het over gaat is dat wij over tarieven advies geven in de vorm van de landelijke vaststelling van de LTI en over een regionale vrijheid in tarieven. LTI heeft te maken met inflatie, lonen, diesel en de elektriciteitsprijs. Er zitten een aantal wegingsfactoren in. LTI van 1,28% betekent dat het opstaptarief van € 0,86 naar € 0,87 gaat. Via de landelijke ROCOVs kunnen we hierover getrapt advies geven. Mijn vraag is: kunnen wij akkoord gaan met dit advies. Ik vraag jullie mandaat om hier 16 september over te adviseren. Het platform geeft hiervoor mandaat.

De heer Wolters vraagt wat de relatie is met de OV-studentenkaart. De heer Van Selm zegt dat het OV-bureau voor een deel tariefvrijheid heeft. Daarom zijn vorig jaar de tarieven ook verhoogd. Dit jaar gaan we niet afwijken van het LTI, is de verwachting. SOV-kaart heeft een opzegtermijn van twee jaar, dus voor 2016 gaat er niks veranderen.

8. Relatie Wmo-OV

De heer De Vries kan kort zijn over de ontwikkelingen. Sinds de vorige vergadering is er weinig veranderd. Ik heb een afspraak gemaakt met Noord-Drenthe. Wat betreft de pilot in Hoogeveen; we zouden voor de zomer bij elkaar komen. Dat is niet gelukt. De heer Wolters heeft aanstaande donderdag namens het OSOG en de Wmo-raad een overleg bij de gemeente Emmen over het collectief vervoer.

9. Klachtenoverzicht Qbuzz

De heer De Jong ziet een duidelijke trend. Mevrouw Baard vindt elke klacht een te veel, maar in verhouding wordt er niet veel geklaagd. Daar staat tegenover dat niet iedereen die iets vervelends meemaakt klaagt. Mevrouw Lagro vraagt of er veel is geklaagd over de zomerdienstregeling. De heer Van Selm heeft gezien dat het om drie klachten ging. De heer Van der Ploeg merkt op dat er in de loop van de eerste vakantieweek extra bussen zijn ingezet. De knelpunten waren knooppunt Gieten en Zernike. Voor Zernike is a la minute een extra bus geregeld. Het scheelt ook dat er dit jaar geen kleine zomerdienstregeling is. Mevrouw Van Stiphout vraagt waarom er een zomerdienstregeling is. De heer Van der Ploeg zegt dat er in de laatste weken voor de zomervakantie veel minder vervoervraag is. Het verschil tussen de zomerdienstregeling en de gewone dienstregeling is een paar ton per week. Mevrouw Lagro vindt het vreemd dat HOV lijnen verdwijnen in de zomer.

Mevrouw Baard zegt dat er op het servicepunt rekening wordt gehouden met extra drukte in verband met verchipte abonnementen. Vorig jaar stonden er rijen.

10. Rondvraag

- De heer Van Selm wil laten weten dat de BDU-index (geld dat overheden krijgen van het Rijk, onder andere voor OV) lager is dan de index die het OV-bureau moet betalen aan de vervoerders. Deze tijdbom is aan het tikken.
- Mevrouw Baard zegt dat mevrouw Zuidberg een zoon heeft gekregen en promotie heeft gekregen. De nieuwe directeur is mevrouw Visser en zij wil graag een keer kennismaken met het platform.
- De heer Van der Ploeg zegt dat het betrekken van de platforms bij de ontwikkelteams van Qbuzz voor meer informatie gaat zorgen.
- De heer Van der Ploeg constateert een trend dat steeds meer gemeenten met het stationsgebied aan de slag gaan, zoals in Hoogeveen, Assen en wellicht in Emmen. Stationsgrond is duur en de ruimte voor bussen is vaak krap. We onderzoeken nu of nieuwe dienstregelingen wel passen op de nieuwe stations, rekening houdend met toekomstbestendigheid. De heer Van Selm vraagt of er in Hoogeveen voldoende ruimte is. De heer Van der Ploeg zegt dat het voor de reiziger een mooi station wordt, maar als vervoerder gaat het ten koste van de efficiency. Voor blinden en slechtzienden is een statische perronindeling het beste. Ook bij calamiteiten is er een capaciteitsprobleem. Nu worden er afspraken gemaakt met de betrokkenen. Hier gaan we ook protocollen voor opstellen. Er komt een standaard format voor communicatie. Voor Meppel is er al een proefperiode geweest. Er hangt een kaart op het station met een indeling als er sprake is van treinvervangend vervoer. De voorzitter vindt het een goed idee om dit te agenderen.
- Mevrouw Van Stiphout vond het prettig om aanwezig te zijn. Ze kan er bij de volgende vergadering helaas niet bij zijn.
- De heer Wolters meldt dat de centrumhalte in Emmen was afgesloten zonder dat Arriva hier van op de hoogte was. De heer Van der Ploeg zegt dat er afspraken zijn gemaakt over een vervangende halte. Deze week is de halte gereed.
- Mevrouw Lagro vraagt zich af hoe het staat met de stukken voor de bijeenkomst voor de Nota van Uitgangspunten. De secretaris gaat er achteraan.
- De heer Van Selm zorgt dat er bij de volgende vergadering een overzicht is van de uitrol van DRIS.
- Mevrouw Lagro vraagt of het mogelijk is dat het OV-bureau in de toekomst de publicatie van de trendmonitor aankondigt.
- Mevrouw Mekkes las in het Dagblad het stuk ‘Bom op de Drentse Aa’. Als het waar is, dan is het vreemd. De heer Van Selm merkt op dat de bus snel verder moet kunnen en dat een P+R anders geen zin heeft. Er speelt van alles op dit moment. De heer De Vries zegt dat het oorspronkelijk in de bereikbaarheid van Groningen zat, maar het de vraag is of je het op dit moment moet willen.

11. Sluiting algemene vergadering

Alleen voor leden van het OV-Consumentenplatform Drenthe

12. Interne consumentenplatform zaken

a. Trainingen ROVER

Aanmeldingen per training:

- Basistraining: mevrouw Lagro en mevrouw Van Stiphout
- Dienstregeling: mevrouw Lagro en mevrouw Mekkes
- Concessiemonitoring: mevrouw Dirks en de heer De Jong

b. Vergadering 16 september

De extra vergadering op 16 september wordt uitgesteld.

c. Website

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

Actie- / besluitenlijst behorende bij de vergadering van 19 augustus 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
128	19-08-2013	Brief naar ProRail over camera's op perron Emmen-Zuid	Secretaris	Z.s.m.
129	19-08-2013	Pilot 'op weg naar een beter OV' als vast agendapunt opnemen	Secretaris	Doorlopend
130	19-08-2013	Kennismaken met de nieuwe concessiedirecteur van Qbuzz	Secretaris	Nader te bepalen
131	19-08-2013	Aanleveren overzicht uitrol DRIS	OV-bureau	Z.s.m.