Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Drenthe

Datum: **7 oktober 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
ROVER	Dhr. Hans Dannis
SBO Drenthe	Dhr. Grieto Folkersma
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Cees de Jong
Onafhankelijke leden	Mevr. Renee Lagro
	Mevr. Kina Mekkes – De Jonge
	Mevr. Willemien Dirks
Voorzitter	Dhr. Hein Pannekoek
Secretaris	Dhr. Richard de Weert

Gasten:

OV-bureau	Dhr. Jan van Selm
	Mevr. Attie Sijpkes
Qbuzz	Mevr. Esther Baard
	Mevr. Marlies Visser

Afwezig:

BOKD	Mevr. Willy-Anne van Stiphout
Wmo-raden	Dhr. Jan Pieter de Vries
Onafhankelijk lid	Mevr. Oetske de Rijk-Slagter
Fietsersbond	Mevr. Margareth Grootjans-van den Bergh
Arriva	Dhr. Peter Dijk
Kamer van Koophandel	Dhr. Frank Broersma

Agenda

1. Opening

Na opening volgt een voorstelronde. Marlies Visser is de nieuwe concessiedirecteur van Qbuzz en is aangeschoven om kennis te maken met het consumentenplatform Drenthe. Hiervoor heeft zij bij NS gewerkt en heeft zich o.a. bezig gehouden met de aansturing van operationele eenheden en inkoopmanagement. Mevr. Visser hecht grote waarde aan het kwalitatief invulling geven aan publieke taken en gaat met die insteek aan de slag bij Qbuzz.
Het platform benadrukt het belang van het in stand van houden van korte lijnen zowel met vervoerders als met het OV-bureau en hoopt dat deze lijn wordt voortgezet.

Dhr. Pannekoek doet kort verslag van zijn afscheidslunch met voormalig secretaris Dhr. Henk Jan Zoer.

2. Mededelingen

[ACTIE RDW HD VRAAGT OF VERZENDLIJSTEN HERZIEN KUNNEN WORDEN]

Mededeling OSOG
Van 7-12 oktober is het de landelijke week van de toegankelijkheid is landelijk. Gemeente Emmen, OSOG en WMO raad gaan op vrijdag 12 oktober de toegankelijkheid van het OV te onderzoeken. RTV Drenthe en schrijvende pers zijn uitgenodigd.

Mededeling voorzitter
De platforms Drenthe en Groningen gaan in overleg met het OV-bureau voor de invulling van de secretarisfunctie per 1 januari 2014.
[ACTIE RDW AFSPRAAK REGELEN MET HWP EN MIRJAM GEERARTS]
Dhr. Pannekoek geeft aan zijn eigen positie beschikbaar te stellen per zomer 2014 en vraagt aan de vergadering input voor kandidaten.

3. Verslag
blz2 KM namens Rene lagro negatief advies van gemeente en belangen over te verdwijnen halte bij Annen. JVS de 312 gaat de halte overnemen. Financieel haalbaar alleen brede ochtend- en avondspits. HWP vult aan dat er nog wel een bus uit Annen gaat om het gat op te vullen.
JW Qliner ipv lijn 43 gaat door Klazienaveen. Dorpsbelangen wist er volgens JW niets van. JW blijft bezwaar houden omdat Qliner minder toegankelijk is.
JVS geeft aan dat op de procedure er nog schoonhoudsfoutjes zitten. Inhoudelijk niet meer opnieuw discussieren. JW geeft inhoudelijk aan dat de overheid minder validen meer in de bus wil hebben en dat deze oplossing er tegenin gaat. Het kost te veel tjd om in een Qliner te stappen. JVS geeft aan de afweging te hebben gemaakt, inspraak is geweest en bezwaren zijn meegewogen. ACTIE agenderen toegankelijkheid bussen(voorstel HWP) gezien de ontwikkelingen vanuit Den Haag.
JVS wil meegeven dat toegankelijkhed soms in strijd is met comfort. HWP geeft al aan dat er intern met Gr. er wat discrepantie is over 100 of 80% toegankelijkheid.
KM vraagt naar data van de cursussen.
ACTIE agenderen actielijst ‘voortschrijdend inzicht’

4. Ingekomen post (zie postlijst)
ACTIE 80 locaties van eerste uitrol inzichtelijk volgende vergadering RDW
HWP is blij met inhoudelijke beantwoordingsbrief van Gemeente Assen.

5. Adviesaanvraag tarieven 2014 OV-bureau
Hans Vooges stelt zich voor en een nadere toelichting is op het stuk nu niet nodig.
CdJ geeft aan dat het advies over LTK op landelijk niveau al is gegeven en dat dit stuk daar op valt. Geeft aan nu vooral op de regionale tarieven te benadrukken bv buurtbus e.d. JW graag ook een toelichting van Hans op totstandkoming van de regionale tarieven.
HV geeft aan LTK leidend te hebben gemaakt en buurtbus producten niet te hebben verhoogd. Er is geen chipkaart meer in bb dus alleen reizen met bb op contant geld en dus kaartverkoop. HV daarin woog mee dat er geen apparatuur is en het makkelijkher willen maken voor chauffeur. JW voor slechtziende mensen is het ontbreken van 1 systeem een gemis vooral omdat ook OVC de reiziger is opgedrongen.
Decentralisatie maakt kosten en producten op OVCgebeuren moeilijk. HWP vraagt of de investering te groot is voor BB welke bevestigd wordt door JVS. HV licht nog even de gedoogconstructie van abonnementen toe die de pijn voor de reiziger moet verzachten. Het platform heeft begrip voor de verhoudingsgewijs hoge investering in BB.

HD vraagt aandacht voor de OV-jaarkaarthouders, een kaart voor alle modaliteiten. Ondanks verrekeningsproblematieken toch graag het belang van je vaste klanten in het oog te houden. Internationaal voorbeeelden van multimodale kaartsystemen.
ADVIES CP: De OV-jaarkaarthouder toch graag de mogelijkheid op BB reizen laten behouden. Voorstel schrapt deze namelijk.(ACTIE RdW brief maken) HV heeft begrip voor de argumentatie en neemt het mee om nader te bekijken. De vergadering geeft aan dat de houder al heeft betaald dus graag ook op bb.
JVS geeft aan dat het wordt meegenomen in de advisering aan DB.
KM geeft aan meer dan €9,33 te hebben betaald voor een reis terwijl €8 de max is. Jorne geeft aan dat niet kan, walter bakker Qb gaf aan dat het ook niet kon. EB geeft aan dat deze kwesties nog worden uitgezocht.
Voorstel verder akkoord.

6. Op weg naar een beter OV

JVS licht nog even toe dat dit op de agenda staat voor bijpraten voortgang. Nu veel werk aan de dienstregeling gerelateerd aan volle treinen Arriva.
Integratie over tarieven in noord nederland. Ontwikkeling dagkaart voor heel Noorden met NS/Arriva/Qbuzz. Op zoek naar slogans ‘ OV handen en ogen vrij’

7. Relatie Wmo-OV

CdeJ geeft terugkoppeling namens afwezig lid(zie mail).
KM vraagt of er OV ambassadeurs mogelijk zijn n.a.v. krantartikel ‘Niels op de bus zetten’ Gemeente Coevorden en bv Zeeland hebben ambassadeurs. CdeJ maakt zich er ook sterk voor om drempels te verlagen. HWp vraagt aan Will om de Coevorden regeling boven water te krijgen en aan ons voor te leggen. JVS geeft aan dat OVb betrokken is bij de ontwikkeling door de gemeente. OVb heeft het actief aangeboden aan de gemeenten waar nog weinig positieve reactie op is.
JW gemeente Emmen is daar ook op een bepaald niveau mee bezig en wellicht iets voor platform om daar nog even de aandacht aangeven.

8. Klachtenoverzicht Qbuzz

JW geeft nog even complimenten over klantvriendelijk gedrag van chauffeurs naar reizigers, ook WG en WFC. EB geeft aan dat zij bezig zijn om naast klachten ook complimenten inzichtelijk te maken. oa. twitter. Nieuw klantregistratiesysteem is verbetering, klanthistorie is meteen en dieper zichtbaar. UITNODIGING om eens te komen kijken als het systeem staat.

9. Rondvraag

WFC problematiek Q300. Borger perron A op andere kant weg, moeilijk te zien en wordt social onveilig ervaren, diefstal, donkerheid, geen camera. Bord A niet op juiste plek. Discrepantie met wel tijd genoeg om klazienaveen aan te doen maar niet deze halte op de andere kant van de weg. Er is gebrek aan regiefunctie tussen OVb en wegbeheerder. Platform graag 1 haltering ipv de huidige situatie.
ACTIE RDW; gemeente Borger aanschrijven om de regie te pakken om samen met wegbeheerder,vervoerder, OVb sociale onveiligheid aan te pakken. JVS geeft aan dat het dan terug komt bij OVB omdat het op dienstregeling aan komt.
Knooppunt Gieten, oplaadpunt is al weg, geen (fiets)kluizen. JVS geeft aan dat provincie heeft gesproken met uitbater. Blijft voorlopig zitten, oplaadpunt komt terug met garantie dat bij evt faillissement het apparaat niet wordt geclaimd. Afspraak is dat hij zsm wordt teruggeplaatst.
WG vraag over nieuwe dienstregeling lijn 21. laatste rit assen – emmen is lijnbb 20:30 (de voorlaatste slag) wordt gereden met klein materieel en pleit voor toegankelijk

materieel. Vraagpunt EB is of die wel door Qb wordt gereden. ACTIE EB koppelt terug aan RdW.
CdJ lijn 20 Geeuwebrug. Ziet wel eens gelede bus die vaak leeg zijn. Is klein materiaal dan niet handiger, kan dat? KM geeft toelichting die zij ooit an chauffeur kreeg. JVS geeft aan dat consumentenplatform er nog enige kijk op heeft maar is niet blij met evt beeldvorming rond lege bussen in dalperiodes. MV geeft een inkijkje op logistieke inregeling van materieel. JVS wordt aan gewerkt en is al minder dan jaren geleden. KM waarom geen advisering van dit platform over De Punt.
HWP 17 okt overleg met Noordoost NS. Graag inbreng van de vergadering.

10. Sluiting algemene vergadering

Alleen voor leden van het OV-Consumentenplatform Drenthe

11. Interne Consumentenplatform zaken
    a. Terugmelding commissie aanbestedingen

WFC. Discussie over punt 3 de dikke en dunne lijnen. De uitdaging is om de creativiteit los te laten op de dunne lijnen en in stand te houden.
HD geeft aan dat door oplossingen een kaalslag kan worden voorkomen. Vind het op dat gebied nu vrij stil. Platform blijft zich inhoudelijk richten op het ontsluitbaar houden van platteland.
ACTIE RDW agenderen ontsluiting platteland
Multimodaal wordt toegelicht qua complexiteit door WFC en HD.
En ook regierol kleinschalig bij OVbureau.
Materieel; KM geeft aan dat er nog winst is te behalen op nieuwe rijden dat nu nog niet goed tot uitvoering komt.
Personeel; toelichting WG geeft aan dat de omstandigheden voor de chauffeur optimaal zijn zodat de klant dat ook merkt in klantvriendelijkheid. De bonus malus is bedoeld voor Qb en niet voor chauffeurs persoonlijk.
Reclame; inkomsten zijn laag en hebben daardoor geen meerwaarde voor de financien van het OVb. Huisstijl herkenbaarheid gaat voor. ACTIE RDW: Meer gegevens beschikbaar over inkomsten uit reklame.
Toegankelijkheid; Drenthe pleit voor de 100% inzake ook aanstaande wetswijzigingen. JW wil graag als reserve en KM schuift in de positie van Jan W.

    b. Website

12. Sluiting
    Eerstvolgende vergadering 2 december