consumentenplatform openbaar vervoer

Drenthe

Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Drenthe

Datum: **17 februari 2014**
Locatie: **OV-bureau, Overcingellaan 15e te Assen**
Tijd: **van 14.30 – 17.00 uur**

Aanwezig:

Namens de consumentenorganisaties:	
ROVER	Mevr. Will Gerbers
OSOG	Dhr. Jan Wolters
BOKD	Mevr. Willy-Anne van Stiphout
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Cees de Jong
WMO-raden	Dhr. Jan-Pieter de Vries
Onafhankelijke leden:	Mevr. Kina Mekkes - de Jonge
	Mevr. Oetske de Rijk - Slagter
	Mevr. Willemien Dirks
	Mevr. Renee Lagro
Voorzitter	Dhr. Hein Pannekoek
Secretaris	Dhr. Frank Aakster
Gasten:	
OV-bureau	Dhr Jan van Selm
	Mevr. Attie Sijpkes
QBUZZ	Mevr. Esther Baard
	Dhr. Jon van der Ploeg
Afwezig:	
Fietsersbond	Mevr. Margareth Grootjans-van den Bergh
SBO Drenthe	Dhr. Grieto Folkersma
ROVER	Dhr. Hans Dannis

1. Opening:
   De voorzitter opent de vergadering en heet alle aanwezigen welkom.

2. Mededelingen:
   - De voorzitter meldt dat dhr. Dannis is verhinderd.
   - Mevr. Gerbers geeft een terugkoppeling van de ROVER-training ‘dienstregeling’ . Belangstellenden voor eventuele ROVER-trainingen in de regio kunnen zich bij haar melden.
   - Mevr. Dirks geeft een terugkoppeling van de ROVER-cursus Concessie-verlening.
   - Dhr. de Jong doet verslag van overleg over de visie-ontwikkeling mbt kleinschalig vervoer in vijf gemeenten in ZW-Drenthe. De relatie tussen KOV en OV en de educatieve waarde van zelfstandig leren reizen met OV misten in de visie, maar worden op zijn voorstel daarin opgenomen..
   - Dhr. Van Selm meldt dat het OVB probeert alle vervoersstromen in beeld te krijgen, met als insteek: Begin, waar dat kan, zorg naar de klant te brengen, en kijk, waar dan niet kan, wie met regulier OV naar de zorg kan en bepaal in 3e instantie voor wie echt bijzonder vervoer nodig is.
     Ihkv de nieuwe aanbesteding OV en KOV kijken hoe verbanden kunnen worden gelegd.
   - Dhr Wolters wijst hierbij op de OV-ambassadeurs en maatjes in Coevorden die zorgen voor meer passagiers in OV ipv KOV.
   - *Actie dhr. de Vries: verslag WMO-raad checken op verbinding OV/KOV.*
     Actie secr: Agenderen relatie OV-KOV in –een- volgend CP.
   - Mevr. Baard: Moet, zoals gemeld eerder weg, en meldt dat bij het volgende CP-overleg de heer Marcel Huizenga van QBuzz Operaties aanwezig zal zijn.

3. Kennismakingsrondje nieuwe secretaris: CP-leden en nieuwe secretaris stellen zich aan elkaar voor.

4. Verslag van 2 december 2013.
   - blz2 punt 5: Mevr. Mekkes maakt bezwaar tegen de weergave van de sollicitatieprocedure. Het CP had slechts keuze uit 3 kandidaten. Dit mag zo niet weer gebeuren.
     Op verzoek van Dhr. De Jong en Mevr. Dirks wordt de weergave van hun opmerkingen in het verslag van 2 december gewijzigd in:
     "Er waren ongeveer 20 kandidaten. Het OV bureau heeft hieruit 3 kandidaten geselecteerd. De sollicitatiecommissie, bestaande uit 2 vertegenwoordigers van de beide platforms, heeft uitsluitend de brieven van deze 3 geselecteerde kandidaten ingezien. De kriteria, waarop deze 3 geselecteerd waren, zijn onbekend. Van deze 3 acht de commissie unaniem alleen Frank Aakster benoembaar. De commissie heeft nadrukkelijk aan Jan van Selm verzocht alsnog te zoeken naar de sollicitatie-mail van een persoon, van wie bekend was, dat zij had gesolliciteerd en van wie eveneens bekend was dat zij een serieuze kandidate zou kunnen zijn. De heer Van Selm weigerde op dit verzoek in te gaan, hoewel het OV-bureau verantwoordelijk is voor het zoekraken van de mail".
     Mevr. van Stiphout heeft geen 't' in haar naam. Zij vraagt of een evaluatie kan worden georganiseerd en ziet ook graag vastgelegd of ontslag als uiterste consequentie mogelijk is
   - N.a.v. de CP-afspraak 'Tijdig starten voorbereiding dienstregeling' zegt dhr. van Selm toe dat het OVB / dhr Bonte de CP-w.g. d.r. enkele malen per jaar zal uitnodigen, om te worden geïnformeerd over de –voortgang van de-dienstregeling-ontwikkeling. CP-Drenthe deelnemers wg d.r. zijn: Dames Mekkes, Lagro en De Rijk-Slagter.
     Actie OVB: dhr Bonte overlegt 2-3x per jaar met de CP-wg. d.r.
     Mevr. Lagro: Daarnaast zijn er 4 -regionale- Ontwikkelteams bij QBuzz, voor het aankaarten van knelpunten gedurende het lopende jaar.
     Dhr vdPloeg: Interne QBuzz-Ontwikkelteams worden uitgebreid met OVB en 1 CP-lid per team:
     dinsdag 25 februari 9.30 – 13 uur: GD Noord: alleen CP-Groningen
     dinsdag 25 februari 14 – 17 uur: Stad en Q-link: Mevr. Lagro
     donderdag 27 februari 9 – 12.30 uur: GD Oost: (Mevr. Lagro verhinderd)
     vrijdag 28 februari 9.30 – 13 uur: GD West: Mevr. De Rijk
     vrijdag 28 februari 13.30 – 17 uur: GD Zuid: Dhr. Wolters.
     Voorzitter: Dus voor inspraak op de dienstregeling 2015 is er meerdere malen per jaar de gecombineerde Drents-Groninger CP-wg dienstregeling, en daarnaast organiseert QBuzz vier 'Ontwikkelteams' met deelname van het CP en OVB, voor het bespreken van lopende zaken gedurende het jaar.
   - Actielijst: Mevr. Lagro wijst bij het punt "maandelijks BB-abonnement aanvragen" erop, dat de klant hier veel moeite voor moet doen en vraagt QBuzz om vereenvoudiging. Mevr. Baard vertelt dat QBuzz desgewenst aan vaste klanten abonnementen 6 maanden in het voren zendt.
   - Mevr. Mekkes vraagt of de Actielijst groter kan worden geprint.
     Actie secr: Actielijst groter printen en los bij verslag voegen.
   - Flyer: Mevr. Lagro wijst erop dat het 'rode kruis' op de flyer niet geheel correct is en vraagt om een chip in de buurtbuskaartjes. Dhr van Selm: Bottom-line is dat in/uitchecken in de buurtbus niet kan.
     Actie OVB: Dhr van Selm zal laten bekijken of de flyer kan/moet worden aangepast.
   - Mevr. Lagro stelt dat volgens haar het antwoord op vraag of "kinderen onder 11 gratis in BB" mee mogen reizen, toch "ja' moeten luiden. De secretaris

heeft dit intern OVB nagevraagd en “Nee” te horen gekregen. Dhr van Selm vermoedt evenwel dat het ‘Ja’ moet zijn.
Actie OVB: Dhr van Selm checkt of kinderen onder 11 jaar wel/niet gratis mogen –mee- reizen in de Buurtbus.

5. Ingekomen en uitgaande post. Ivm ontbreken post overgeslagen.

6. Reacties dienstregeling van 5 januari 2014.
   - Dhr. vd Ploeg regelt dat QBuzz alsnog dienstregelingboekjes stuurt aan de heer Wolters.
   - Mevr. Van Stiphout hoort klachten uit de dorpen, over slechte aansluitingen van bussen in Emmen, Hoogeveen en Beilen op de trein naar Zwolle, tgv veranderingen dr 2014, zaken die 2 jaar geleden –nog- wel goed waren. Daarnaast heeft ze tot op heden geen reactie ontvangen op haar eigen klachten die ze aan Qbuzz had doorgegeven.
   - *Actie Mevr. Stiphout: Op verzoek van de voorzitter, mail met de klachten sturen aan de secretaris en dhr vdPloeg van QBuzz.*
   - *Actie QBuzz: Dhr JvdPloeg reageert op de mail van Mevr van Stiphout.*
   - Voorzitter vat samen dat alles met alles samenhangt. Belangrijk voor het CP is dat QBuzz en OVB keuzes inzichtelijk maken. De dienstregeling 2015 komt op de agenda van volgend CP in april.
   - Klachten Accolade en vdMeijs: Voorzitter merkt op dat het CP geen individuele klachten kan behandelen. De reacties op de CP-website zijn meegestuurd ter kennisname van de leden; het gaat om de ‘trends’.
   - Voor individuele gevallen bestaan de klachtenprocedures bij QBuzz en Arriva. Dhr van Selm beaamt dit, maar zegt zonodig apart overleg te kunnen voeren. Mevr. Sijpkes en dhr. Van Selm benadrukken dat er keuzes moeten worden, gemaakt. Mbt Accolade en WZA bestaan er redelijke alternatieven bestaan. Mevr. Mekkes stelt dat het voor ouderen bezwaarlijk kan zijn om een paar honderd meter verder te moeten lopen naar de bushalte, of over te stappen op weg naar het ziekenhuis. Mevr. De Rijk zegt dat er ook een gewone bushalte is in de buurt van Accolade.
   - Dhr vdPloeg: Reacties zijn vaak negatief. Verbeteringen komen niet uit de verf, bv dat de aansluiting van de stadslijnen 1 en 2 op lijn 50 bij knooppunt Assen-Noord nu de hele dag rond goed is. Ook is rekening gehouden met verliestijden tgv de vele wegwerkzaamheden in Assen. Dit heeft gevolgen voor de bediening van Baggelhuizen en WZA, maar het saldo is positief. De meningen blijven verdeeld.
     Actie Secr: Op voorstel van de voorzitter wordt het punt ‘klachten op de CP-website’ op de agenda van een volgend CP gezet.
   - N.a.v zijn mail, vraagt Dhr Wolters wat er gaat gebeuren met de Centrumhalte in Emmen. De tijdelijke haltes liggen ver weg.
     Dhr JvdPloeg meldt dat mbt de stremmingen en omleidingen goed is samengewerkt met de gemeente.
     Dhr Wolters refereert aan zijn artikel in de “Zuidoosthoeker” en stelt dat de gekoppelde lijn 43/QL300 op zich niet verkeerd is, maar dat deze niet –goed-toegankelijk is voor minder goede ter been zijnde reizigers. De rolstoel-lift werkt te langzaam voor een QLiner.
   - Op de vraag van mevr. Van Stiphout meldt mevr. Sijpkes dat al met QBuzz is afgesproken dat de service ’Mijn QBuzz’ zal terugkeren.
   - Mevr. Lagro wijst het OVB op de onzorgvuldige verspreiding van de OV-kranten, die b.v. in Roden, niet zijn bezorgd. Dhr van Selm vertelt dat er desondanks plm 600 reacties zijn binnengekomen op de rebus in de krant.
     Actie OVB: Mevr. Sijpkes spreekt NDC aan op de zorgvuldigheid van de verspreiding van de OV-krant.

- Mevr. Lagro: Kapittelt het OVB en QBuzz over veranderingen in de routes en dienstregeling die niet –goed- met het CP zijn besproken: b.v. het opheffen van lijn 603 Veendam-Assen. Dhr van Selm wijst erop dat er in de uitwerking van de dienstregeling vaak nog veranderingen ontstaan op onderdelen. Voorzitter stelt dat dit niet weer zo moet gaan, en dat het CP beter meegenomen moet worden in het proces.
  Actie OVB: Dhr van Selm zegt toe dat de CP-wg Dienstregeling ook na de zomer wordt uitgenodigd de uitwerkingen te bespreken.

- Klachten-overzicht QBuzz: Mevr. Baard geeft een toelichting op de cijfers. In 2012 waren er veel klachten over de bezuinigingen. In 2013 waren er 37% minder klachten, vooral over routewijzigingen.
  In januari waren er 169 klachten over de d.r.2014, tegen 267 in dec 2012, een duidelijk verschil. Mevr. Stiphout zegt reizigers die last hebben van de vele veranderingen, aan te raden om een klacht in te dienen. Dhr van Selm bevestigt op de vraag van dhr Wolters dat het OVB ook 'Mytery Guests' inzet om te checken hoe de dienstregeling in de praktijk wordt uitgevoerd. Mevr. Baard verlaat na dit punt het overleg.

7. Procedure dienstregeling trein / bus 2015
   - Dhr van Selm licht de 'bouwstenen' voor de dienstregeling 2015 toe. Ontwikkelingen rond de SOV-kaart en de indexering van de subsidie door het Rijk beperken het budget. Hoewel alle OV-opdrachtgevers bezwaar maken blijft de kans op een daling van plm 3% reeel.
   - Mevr. Gerbers vraagt of bij reizigerstellingen naast chipkaartgegevens, ook verkochte eurokaartjes worden meegeteld en mevr. Dirks vraagt waarom chipkaart-tellingen van reizigers worden gecorrigeerd. Dhr van Selm legt uit dat het nodig is voor het berekenen van het totaal aantal reizigers, om de chipkaart-tellingen op te hogen met het aantal reizigers met eurokaartjes.
   - Mevr. Dirks vindt de dienstregeling van de trein tussen Emmen en Zwolle niet goed: de overstap in Zwolle vanuit Emmen op de IC's naar de Randstad is te krap, en door het 20/40-patroon kunnen bussen in Emmen niet goed aansluiten.Deze en andere punten worden ingebracht in maart in de wg Vechtdallijn.
     Actie CP-leden: Punten voor de wg Vechtdallijn indienen bij Mevr. Dirks.
     Dhr vdPloeg: Na de spoorverdubbeling bij Emmen-zuid ontstaat daar rond 2016 een trein-kruis hetgeen doorwerkt op de QL-dienstregeling tot in Gieten. Dhr van Selm wijst op de aanpak van knelpunt Herfte, waardoor de treindienst naar Emmen sneller kan worden.
   - Mevr. van Stiphout wijst op het ontbreken van recht op restitutie bij vertraging in Zwolle igv overstap van de ene vervoerder op de andere.
   - Dhr Wolters meldt dat station Emmen ingrijpend wordt vernieuwd en dat er 7x24u geopende toiletten komen, een grote verbetering.
   - Mevr. Lagro vraagt hoe het OVB de bouwsteen ''frekwentie afstemmen mbv chipkaart' op QL 312 gaat uitwerken. Dhr van Selm stelt dat het als algemeen principe wordt toegepast. In de praktijk kijken hoe het werkt.
     Actie OVB: Dhr van Selm vraagt dhr Bonte om voorbeelden te geven hoe chipkaartdata kunnen worden gebruikt voor het bepalen van de frekwentie.
   - Dhr de Vries vraagt bij bouwsteen 3 of 'vervoer door vrijwilligers' valt te rijmen met bouwsteen 2: 'handhaving van het voorzieningenniveau'? Hij pleit voor het handhaven van de kwaliteit. Dhr van Selm stelt dat het OVB de grootte van de bus wil afstemmen op het aantal reizigers, bij gelijkblijvend aantal ritten. Vrijwillersvervoer is niet per definitie slechter dan b.v. een Servicebus. Mevr. Gerbers stelt dat sommige vrijwilligersproducten ook beter kunnen zijn dan professionele producten.

Mevr. Mekkes vraagt of gebrek aan beschikbare vrijwilligers tot uitval van OV zou kunnen leiden. Dhr van Selm stelt dat er voldoende vrijwilligers te vinden zijn, mits er goed met deze mensen wordt omgegaan.
Mevr. Mekkes ziet ook een principieel bezwaar tegen het vervangen van betaald werk door vrijwilligerswerk. Dhr van Selm waarschuwt dat dat bezwaar alleen, het opheffen van onrendabel OV niet zal kunnen tegengaan.

- Mevr. Mekkes stelt dat de richtlijn "hele dag busdienst afstemmen op reizigersaantallen" een glijdende schaal is, en dat naast aantallen reizigers zeker andere criteria moeten gelden voor het handhaven van een goede dienstregeling.
- Mevr. Lagro vraagt nogmaals de informatie over de dr 2015 zo vroeg mogelijk aan het CP te sturen. Dhr van Selm legt uit; de dr komt eerst in de CP-wg dr, er is adviesrecht op de besluiten van het DB van 4 april en het proces moet klaar zijn in juni.
- Op de vraag van mevr. Mekkes naar de betekenis van de 'bouwsteen meer zitplaatscapaciteit per Qliner' dat hiermee wordt beoogd door de inzet van grotere bussen de kosten per reiziger te drukken. Mevr. Dirks wijst op het staanplaatsverbod in QL305: Dhr van Selm zegt dat daarom de inzet van grotere QLiners op lijn 300 wenselijk is.
- Procedure: De secretaris spreekt met leden van de CP's Groningen (Diekstra, Kreemers, Knoester en Geeraets) en Drenthe (Mekkes, Lagro en De Rijk) en met dhr. Bonte van het OVB de data af waarop de wg. d.r. de voorstellen van het OVB gaat behandelen (wordt maandag 31 maart 14-17u op het OVB in Assen, nader bericht volgt).
  Actie Secr: CP-wg d.r. afspreken met OVB en doorgeven aan leden CP's
  Actie Mekkes, Lagro, De Rijk: wg d.r. op 31 maart voorbereiden en afstemmen met CP-G-leden.

8. Dienstregeling 2016 NS en 'Lange-Termijn-Spoor-Agenda'.
   Dhr. Dannis en dhr. Visser van het CP-Groningen hebben gesproken met dhr. Ton Ettema van het ROCOV Friesland, die namens de 3 noordelijke consumentenplatfomrs heeft deelgenomen aan het overleg Lange Termijn Spooragenda op 5 februari in Groningen. Inhoudelijke terugkoppeling volgt in later stadium (van Hans Dannis –secr?).

9. Regelgeving mbt vervoer van huisdieren en geleidehonden
   Voorzitter geeft een toelichting op het probleem van dhr. De Jonge met zijn 2 (ex-) geleide honden. Dhr van Selm meldt dat het OVB inmiddels met de vervoerder(s) heeft afgesproken dat gepensioneerde geleidehonden altijd mee mogen, ook als 2e hond.
   Actie: De secretaris stuurt hiervan bericht aan de heer de Jonge.

10. Knooppunt Gieten,
    - Dames Mekkes. Dirks en Lagro hebben de heropening bijgewoond van de kiosk op knooppunt Gieten. De exploitant heeft veel plannen en ambitie.
      Actie: OVB zorgt dat de chipkaart-automaat zsm wordt teruggeplaatst.
    - Mevr. Lagro meldt, op de vraag van dhr. de Vries, dat de fietskluizen in gebruik kunnen worden genomen omdat het sleutelbeheer zal worden geregeld door de exploitant van de kiosk.
    - Mevr. Lagro herhaalt haar vraag over de in haar ogen verkeerde plaatsing van de DRIS-paal en geeft HVS-fouten door aan QBuzz. De secretaris heeft dit voorgelegd aan dhr. Courtz van de Drenthe, die antwoordde dat opdracht is gegeven om perronnummering aan te brengen.
      Actie OVB: dhr. van Selm zegt toe de DRIS-klacht opnieuw te bekijken.
      Actie Qbuzz: checken HVS-fouten.

- Mevr. Mekkes meldt dat soms twee bussen in de spits 1 plek moeten delen. Dhr. vd Ploeg vertelt dat QBuzz het perrongebruik in de spits inmiddels heeft aangepast.

11. Op weg naar een beter OV

    Ivm de tijd, geeft dhr. van Selm een korte toelichting op dit project van OVB en vervoerders. Doel is dat een reiziger niet meer merkt dat van de ene vervoerder op de andere wordt overgestapt. Er worden al kleine successen geboekt, zoals b.v dat de NS bij station Europapark omroept in de trein dat reizigers daar kunnen overstappen op lijn 5 naar het UMCG. De voorzitter ziet graag meer toepassingen van dit goede principe.

12. Rondvraag
    - Mevr. Dirks stelt, ivm de vele ontwikkelingen in Emmen voor om weer een overleg met de wethouder af te spreken over o.a. de centrumhaltes, omleidingen en stationsomgeving.
      Actie: Secr. plant een overleg met de wethouder in Emmen.
    - Mevr. Gerbers maakt melding van a.s. halfjaarlijks overleg in Zwolle met NS-Noord en ProRail, waarin zij o.a. de krappe overstaptijd vanuit Emmen op de IC naar Lelystad zal aankaarten.
      Actie CP-Leden: Suggesties indienen bij Mevr. Gerbers.
    - Mevr van Stiphout: Waarom mag je niet mee in niet gereserveerde belbus die wel rijdt.
      Actie: Mevr. Sijpkes checkt waarom extra niet aangemelde passagiers niet mee mogen in Belbus
    - Mevr. Lagro heeft in Den Bosch een OV-chipkaart-brochure gezien. Mevr. Sijpkes meldt dat ook het OVB zo'n voorlichtingsbrochure heeft gemaakt, vorig jaar.
      Mevr. Sijpkes antwoord op een vraag van mevr. Lagro dat het OVB in het kantoor in Assen blijft tot 2017.
      Op de vraag van mevr. Lagro naar de stand van zaken mbt transferium De Punt antwoordt de voorzitter dat het plan doorgaat; de provincie is aan zet.
    - Dhr. De Vries meldt een klacht over lijn 73: reizigers verwachten nog een latere reismogelijkheid en missen de laatste bus.
      Actie: QBuzz bekijkt de klacht mbt de te vroege laatste rit van lijn 73.
      Dhr De Vries meldt verder dat er in de WMO-wg volgende week wordt gesproken over de raakvlakken tussen OV en KOV.
      Actie Secr. Op voorstel v d voorzitter, WMO als vast agendapunt opvoeren.
    - Mevr. Mekkes vraagt naar de status van persberichten over een ander fietsen-stallingsbeleid van NS, mbt 1 dag gratis stallen. Rover/Fietsersbond zijn nog niet op de hoogte.
      Actie Mevr. Gerbers: stallingsbeleid aankaarten in overleg NS-Noord.
    - Mevr. Mekkes wil graag een overleg met de gemeente Assen over de ontwikkelingen rond Station en Florijn-as. Ivm de vele andere acties, wordt dit vooralsnog niet afgesproken.

13. Sluiting algemene vergadering.

Zie Actielijst CP-Drenthe 14 februari 2014: Wordt als aparte mail toegezonden.