consumentenplatform openbaar vervoer

Drenthe

Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Drenthe

Datum: 14 april 2014
Locatie: OV-bureau, Overcingellaan 15e te Assen
Tijd: 14.30 – 17.00 uur

Aanwezig:
Namens de consumentenorganisaties:

ROVER	Mvr. Will Gerbers
	Dhr. Hans Dannis
SBO Drenthe	Dhr. Grieto Folkersma
BOKD	Mvr. Willy-Anne van Stiphout
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Cees de Jong*
Fietsersbond	Mvr. Margareth Grootjans-van den Bergh
Onafhankelijke leden:	Mvr. Kina Mekkes - de Jonge
	Mvr. Oetske de Rijk – Slagter
	Mvr. Willemien Dirks
	Mvr. Renee Lagro
Voorzitter	Dhr. Hein Pannekoek
Secretaris	Dhr. Frank Aakster

Namens instanties:

OV-bureau	Dhr Jan van Selm
	Mvr. Attie Sijpkes
	Dhr. Jorne Bonte
QBUZZ	Dhr. Marcel Huizinga
	Dhr. Jon van der Ploeg

Verhinderd:

QBuzz	Mvr. Esther Baard
WMO-Raden	Dhr. Jan-Pieter de Vries
OSOG	Dhr. Jan Wolters

---

1. Opening door voorzitter dhr. Pannekoek.

2. Mededelingen
   - Voorzitter: De procedure ‘ nieuwe voorzitter’ staat op de agenda.
   - Voorzitter: Meldt dat hij oud-secretaris HJ Zoer heeft gefeliciteerd met de geboorte van James en Sarah. Op voorstel van mvr. Mekkes tekenen ook alle aanwezigen een felicitatiekaart.
   - Voorzitter: Bericht van verhindering is ontvangen van de leden de Vries en Wolters en van mvr. Baard van QBuzz.
   - Voorzitter: Het CP van 18 augustus wordt verplaatst naar 1 september ivm de zomervakantie. Het CP stemt hiermee in, maar wil geen aanpassingen in het volgend jaar.
   - Dhr. De Jong: Geeft een terugkoppeling van de wg WMO-Zuidwest-Drenthe. Er zijn plm 200000 WMO-reizigers in ZWD per jaar, waarvan deel wellicht ook / beter het OV zouden kunnen gebruiken. Dhr. van Selm / OVB geeft aan dat de WMO-stromen zijn geanalyseerd, maar dat het initiatief mbt doelgroepen-vervoer bij de gemeenten ligt, en dat het OVB desgevraagd ondersteunend kan zijn.
   - Dhr. De Jong: Heeft het Landelijk Adviesorgaan ROCOVs bezocht en meldt belangrijke resultaten van dit overleg, w.o. de ‘lange-afstandskorting’, het moment van algehele overgang van papieren kaartjes naar chipkaarten en het signaleren van te weinig verkooppunten chipkaarten op kleine stations.

3. Verslag en actielijst van 17 februari 2014: Opmerkingen naar aanleiding van:
   - Mvr. Mekkes: Klachten die via de website binnenkomen moeten wel worden beantwoord of doorgestuurd naar het OVB ter afhandeling.
     Actie Secr. Stuurt website-klachten naar OVB
   - Mvr. Gerbers wordt toegevoegd aan de lijst van Drentse deelnemers van de CP-wg

- Mvr. Lagro: Wil graag verslagen ontvangen van bezochte Ontwikkelteams van QBuzz. Dhr. vdPloeg / QBuzz zegt toe hiervoor te zullen zorgen.
  ACTIE: QBuzz / JvdP zendt verslagen Ontwikkelteams aan alle CP-leden.
- Mvr. Mekkes wil dat de actielijst in tabelvorm wordt gemaakt.
  Actie Secr: Zet actielijst om in tabelvorm
- Mvr. van Stiphout vraagt QBuzz naar antwoorden op haar eerder ingediende klachten. Dhr. vdPloeg zegt toe deze alsnog te sturen.
  Actie QB / JvdP: stuurt antwoorden op klachten-mail van mvr v Stiphout
- Dhr. vd Mark belooft dat de service " Mijn QBuzz" in de loop van dit voorjaar wordt hersteld.
  Actie QB / MvdM: herstelt 'Mijn QBuzz'-service voorjaar '14.
- Mvr. Lagro: Bij knooppunt Gieten ontbreken de lijnen 53 en 57 in het DRIS-overzicht. Mvr. Mekkes: Bij knooppunt Borger ontbreken QL300/305perron A naar Emmen in het DRIS-overzicht. QB / dhr. vd Mark gaat dit uitzoeken / oplossen.
  Actie QB / MvdM: regelt het vermelden van lijn 53/57 en 300/305 op DRIS Gieten en Borger.

4. Ingekomen post:
   - persbericht reguliere tarieven / LAK: ter kennisname aangenomen,
   - stukken Spoortafel 5 maart: besproken bij punt 7,
   - notitie ' Samen op Reis': besproken bij punt 8,
   - uitnodiging landelijk voorzitters-overleg ROCOVs
     Actie: Secretaris stuurt volgende keer agenda Voorzitters-overleg ROCOV naar leden CP.
   - overzicht klantreacties jan-feb QBuzz: ter kennisname aangenomen
   - procedure NvU-Aanbesteding 2017: toegelicht door dhr. van Selm, inhoudelijk op agenda CP 23 juni. De reactie op de nota wordt door CP-leden voorbereid in een werkgroep met CP-Groningen.
   - Actie: CP-leden wg Aanbesteding bereiden behandeling NvU in CP 23/6 voor.
   - Op verzoek dames Lagro en Mekkes zorgt dhr. van Selm voor toezending van een gedrukte versie van de Nota van uitgangspunten aan alle leden van de CP's Groningen en Drenthe.
     Actie OVB / JvS: toezenden hard copy NvU-2017 aan leden CP's Groningen en Drenthe.
   - Mvr. Gerbers mist bij de ingekomen stukken de 'knipselkrant'. Ivm de beperkte tijd van het secretariaat adviseren voorzitter en secretaris ipv een papieren knipselkrant, de speciale OV-websites te raadplegen, waarop meer en sneller berichten te vinden zijn, en eventueel zelf berichten aan elkaar door te mailen.
   - Als nagekomen ' ingekomen stuk' wordt een DVD vertoond met de promotiefilm voor relaties van QBuzz, waarin o.a. CP-leden Pannekoek en Gerbers en van het OVB dhrn van Selm en Stoker 'optreden'. *Voorzitter Pannekoek dankt dhr. vd Mark voor het initiatief en de goede inhoud*.

5. Procedure dienstregeling trein / bus 2015 – stap 2
   - Dhr Bonte geeft een korte toelichting en verwijst naar de meer uitgebreide toelichting en behandeling van de hoofdlijnen dienstregeling in de CP-wg dienstregeling van 31 maart j.l.
   - Mevr. Lagro benadrukt het kritiekpunt van het verminderde zitcomfort van de bussen op de lijn Groningen-Annen door de omzetting van QLiner 308/318 en P+R-lijn 22 in de gecombineerde QLink-5, en het onvoldoende attenderen van het CP op het verschil in stoel-comfort, in het voorjaar van 2013. Zodra –technisch- mogelijk zullen QBuzz en OVB trachten alsnog betere stoelen te laten inbouwen.
     Actie QB en OVB: Onderzoeken of en wanneer het zitcomfort van de QLink-bussen alsnog kan worden verbeterd
     Actie mevr. Lagro: stuurt aanvullingen op het verslag 31 maart naar secretaris'
     Presentielijst bij verslag en minder afkortingen
   - Dhr de Jong vraagt om een presentielijst bij het verslag van de wg Dienstregeling te voegen en minder afkortingen te gebruiken.
     Actie: Secretaris past verslag wg DR 31 maart aan

- Dhr van Selm meldt dat de definitieve Hoofdlijnen dienstregeling 2015 niet op 15, maar pas op 22 april mogen worden gepubliceerd en verspreid. De voorstellen en het persbericht worden ook op de website van het OVB geplaatst.
- De procedure voor het CP is dan:

  22 april Hoofdlijnen Dienstregeling 2015 openbaar en beschikbaar voor CP en
  …… onderling overleg CP-leden Groningen en Drenthe tot
  30 april vooroverleg Drentse leden CP-wg Dienstregeling
  …… vooroverleg Groningse leden (nog niet vastgesteld)
  15 mei details Dienstregeling 2015 beschikbaar voor CP en
  …… bestuderen detail-stukken en onderling overleg afspreken CP-leden G & D ter voorbereiding van het overleg met QB/OVB op 3 juni
  (30 mei overleg DR 2015 tussen OVB / QB en wethouders van gemeenten)
  3 juni 2e plenaire CP-wg Dienstregeling Groningen-Drenthe bij OVB 14-17u
  4-5 juni opstellen definitieve CP-reactie op DR 2015 (leden wg DR en secretaris)
  Pinksterweekend!
  10 juni aanleveren CP-reactie voor verzending DB-stukken
  20 juni behandeling CP-advies en Dienstregeling 2015 in DB OVB
  ? sept 3e plenaire CP-wg Dienstregeling mbt detailwijzigingen en uitwerkingen in het proces.

- Dhr. Bonte / OVB geeft een presentatie over de “Business-Cases” extra Gelede Bussen en Midibussen.
- Voorzitter Pannekoek benadrukt de wens van het CP dat QBuzz en het OVB keuzes en beslissingen mbt materieelbestellingen voorleggen aan de CP’s, mits er voor het CP nog relevante keuzes en adviezen mogelijk zijn.
  QBuzz en OVB zeggen toe dat het CP alsnog zal worden uitgenodigd voor een schouw van de op dit moment in bestelling zijnde bussen.
  Actie QBuzz: Regelen CP-schouw van bestelde bussen.
- Mvr. Mekkes vraagt naar de ontwikkeling van het aantal passagiers op QLiner 300, ex lijn 43 naar Klazienaveen. Dhr. vd Ploeg / QBuzz antwoordt dat er nog geen cijfers bekend zijn.
- Mvr. Mekkes vraagt aanpassing van de halte-vertrekprocedure bij Groningen Hoofdstation richting Grote Markt. De Q-Link-bussen van de lijnen ¾ en 5 zitten elkaar soms in de weg, waardoor reizigers niet op de goede plek voor ‘hun’ bus staan en daardoor soms de bus missen!
  Voorzitter Pannekoek roept QBuzz/OVB op om deze situatie te verbeteren.
  Actie QB/OVB: Vertrekprocedure QL3/4 en 5 van Hoofdstation naar Grote Markt verbeteren.
- QBuzz: Inzet 24-meter-bussen wordt gepland op ritten die aansluiten op treinen in Zuidhorn van lijn 11 / QL-groen.
- Mvr. Mekkes benadrukt dat lijn 11 (maar ook de andere lijnen) dan wel op de Grote Markt moet(en) blijven halteren (en niet via de Diepenring moet(en) worden omgeleid).
- Voor overige opmerkingen van de CP wg DR wordt verwezen naar het verslag van 31 maart.

6. Toelichting op de operatie QBuzz (afspraak van vorig CP)
   - Dhr. Marcel Huizenga van QBuzz geeft een presentatie over de ‘operatie’ van QBuzz, onder het motto: “De Klant staat centraal en de chauffeur maakt het verschil”. Belangrijk is hierbij de rijstijl, samengevat als “ Het Nieuwe rijden” en meetbaar mbv een ‘G-krachten-meter’.
   - Mvr. Gerbers vraagt aandacht voor het ‘goed langs de toegankelijk gemaakte haltes stoppen’. Te vaak is er een spleet tussen bus en perron. Mvr. Mekkes merkt op dat haltes soms door wegbeheerders fout worden aangelegd.
   - Voorzitter Pannekoek vraagt om duidelijkheid van QBuzz mbt het punt of chauffeurs van hun stoel en bij hun geldbakje weg mogen of moeten gaan, om hulp te verlenen bij in- of uitstappen.
     Actie QB/ dhr. Huizenga: Hulp bij in/uitstappen en halteren bij toegankelijke haltes duidelijker communiceren en o.a. meenemen in chauffeurstrainingen.
     De voorzitter dankt dhr. Huizenga voor de interessante presentatie.

7. ‘Lange-Termijn-Spoor-Agenda’

- Dhr. Hans Dannis geeft een terugkoppeling van de LTSA-overleggen die vanaf 5 maart hebben plaatsgevonden.
- Belangrijk is dat er na ‘Spoorslag ‘70’ en ‘Rail 21’ eindelijk weer een overkoepelende visie op het spoorproduct in Nederland wordt ontwikkeld. Intussen is b.v. Zwitserland met de implementatie van ‘Bahn 2000’ Nederland voorbijgestreefd. Enkele landelijke trends uit dit overleg:
- Veiligheid moet voorop staan,
- Betrouwbaarder maken van wissels en seinen gaat voor t.o.v. het uitbreiden van het aantal ervan,
- Uitwerken van de ketenbenadering: aansluitingen trein/trein, trein/bus vooropstellen
- Analyse tbv meer rechtstreekse verbindingen met de Randstad
- Aandacht voor Cargo, Doelgroepen, Duurzaamheid en Stations,
- ERTMS landelijk invoeren, echter:
- Het budget voor spoor in Nederland blijft ongeveer gelijk
- Reistijden verbeteren niet wezenlijk
- Belangrijke rol voor ROCOVS en CP’s:
- Lobby voor aansluitingen, actief inzetten op de netwerk (keten-)gedachte, en vooral:
- Zorgen als CP’s aan tafel te blijven in deze LTSA-discussies!
- meer rechtstreekse en snellere verbindingen naar de Randstad vanuit de Regio

8. Notitie ‘Samen op Reis’
   - toelichting door dhr. van Selm op de notitie van Mvr. Dubben, met als ondertitel “*OPSTAP* NAAR BETER OV VOOR REIZIGERS”.

9. Afscheid voorzitter: Alle aanwezigen worden uitgenodigd aanwezig te zijn om plm 17u in de ‘keuken’ van het OVB, voor een hapje en drankje, ter gelegenheid van het vertrek van dhr. Pannekoek als CP-voorzitter.

10. Rondvraag:
    - Mvr. Gerbers: In het verbouwde station Emmen komt een nieuw publiekstoilet met 7x24u toegankelijkheid. Echter, het gerucht gaat dat ‘reizigers met hoge nood’ voor toiletbezoek straks een opgeladen smartphone met saldo moeten gebruiken om in het toilet te komen… Zij dringt aan op een meer klantvriendelijke toegangsregeling.
      Actie: CP-leden Vechtdallijn / ZWD muntbediening toilet inbrengen in overleg.
    - Mvr. Gerbers wil graag dat het CP bij gemeente Emmen en Provincie Drenthe aandringt op het toegankelijk maken van de haltes van lijn 43.
      Actie: Meenemen in overleg met wethouder Emmen
      Actie secretaris: Afspraak maken voor overleg met wethouder Emmen
    - Mvr. Van Stiphout wil graag de ‘Belbus’ op de agenda van een volgend CP en dient schriftelijk vragen in: -Wanneer wordt besloten een Belbus in te zetten, wie voeren de Belbusritten uit, welke afspraken zijn daarover gemaakt, wat vinden passagiers van de Belbus, wat zijn de verbeter-punten;
      Actie Secretaris: Procedure Belbus op agenda CP-zetten.
      Actie OVB: Belbus –vragen bespreken in volgend CP
      Mvr. Van Stiphout vraagt tevens of het OVB het CP wil informeren over jaarverslag, -rekening en begroting van het OVB, en welke bedragen voor het CP worden gereserveerd.
      Actie OVB: CP informeren over jaarverslag, -rekening en begroting, w.o. post CP
    - Dhr. Pannekoek vraagt wanneer het DRIS-systeem in dienst gaat.
      Dhr. vd Ploeg vertelt dat dit geleidelijk zal gebeuren.
    - Mvr. Lagro vraagt naar het vervolg op de discussie Eekharst in Emmen.
      Mvr. Dirks kan dit punt bespreken in een overleg met de wethouder van Emmen. Eerst het rijtijd-effect van de ontwikkelingen in het centrum afwachten en eventueel de looproute naar de halte verbeteren.
      Dhr. van Selm zegt dat het OVB en QBuzz de situatie goed hebben bekeken en zij het op grond daarvan geen goed idee vinden om met lijn 1 via de Laan van de Eekharst te rijden en constateert ook dat dhr. Wolters inzake de Eekharst niet namens het CP heeft gesproken.
    - De heer de Jong vraagt of de secretaris minder afkortingen wil gebruiken in door hem geschreven stukken.
      Actie Secretaris: proberen minder afkortingen te gebruiken

- Mevrouw Dirks wijst op de voorbereidingen op de volgende Statenverkiezingen, en de wenselijkheid om contacten met politieke partijen te benutten voor het opnemen van een OV-vriendelijk beleid in hun verkiezingsprogramma's (bijvoorbeeld handhaven van bushaltes op de Grote Markt…).
  Actie Allen!
- Mevrouw Dirks stelt voor dat het Consumenten-Platform-Drenthe een bezwaarbrief stuurt aan de Provincie Overijssel tegen de bezuiniging op het Openbaar Vervoer tussen Overijssel en Drenthe.
  Actie Mevrouw Dirks: opstellen concept-brief

11. Sluiting algemeen deel Consumenten-Platform:
    Voor de laatste keer(!) sluit de heer Pannekoek het algemene deel van de vergadering. De genodigden van het Openbaar Vervoer-Bureau en QBuzz verlaten het Consumenten-Platform, op weg naar de afscheidsborrel.