Drenthe - 30 oktober 2014

**Verslag OV-consumentenplatform Drenthe**

| | |
|---|---|
| **Datum:** | **20 oktober 2014** |
| **Locatie:** | **OV-bureau Assen** |
| **Tijd:** | **van 14:30-16:30u.** |

| | |
|---|---|
| *Aanwezig namens consumentenorganisaties:* | |
| BOKD | Mw. Willy-Anne van Stiphout |
| SBO-Drenthe | Dhr. Grieto Folkersma |
| WMO-Raden | Dhr. Jan Pieter de Vries |
| Zorgbelang Drenthe | Dhr. Cees de Jong |
| Onafhankelijke leden: | Mw. Renee Lagro |
| | Mw. Kina Mekkes-de Jonge |
| | Mw. Oetske de Rijk-Slagter |
| Secretaris | Dhr. Frank Aakster |
| Voorzitter | Mw. Willemien Dirks |
| *Namens instanties:* | |
| OV-Bureau Groningen Drenthe | Dhr. Jan van Selm |
| | Mw. Krista Stol |
| Stagiair-notulist | Mw. Linda Nanninga |
| QBuzz | Dhr. Michel v.d. Mark |
| | Dhr. Ed van der Zee |
| *Verhinderd / Afwezig:* | |
| Fietsersbond | Mw. Margareth Grootjans-van den Berg |
| OSOG | Dhr. Jan Wolters |
| ROVER | Mw. Will Gerbers |
| OV-Bureau Groningen Drenthe | Mw. Attie Sijpkes |

1. Opening door de voorzitter.
   De secretaris meldt het bericht van dhr Jan Wolters dat deze om gezondheidsredenen helaas niet aanwezig kan zijn.

2. Mededelingen,
   - Berichten van verhindering ontvangen van mvr. Gerbers, dhr Wolters en mvr. Sijpkes.
   - Voorzitter mvr. Dirks staat een moment stil bij het overlijden van dhr. Dannis. Het CP zal hem als persoon en als lid met zijn deskundige inbreng zeer missen. Na het heengaan van Piet Jan Wippo is dit opnieuw een gevoelig verlies voor het CP-Drenthe.
   - De voorzitter zal over zijn opvolging vanuit Rover overleggen met mvr. Gerbers: Actie mvr Dirks.
   - Dhr de Jong doet verslag van het klantenpanel Zuidwest-Drenthe. Daar bleek uit onderzoek dat veel gebruikers van WMO-vervoersfaciliteiten, daarnaast ook gebruik maken van het openbaar vervoer. Het is opmerkelijk dat die WMO-pasjes worden verstrekt als mensen dus ook in staat zijn om met het openbaar vervoer te reizen. Meer dan 73% van de WMO is 65+. In die doelgroep ligt dus een potentiële groep OV-gebruikers. Hoe zijn die te bereiken? Mensen zullen niet gauw volledig terugkeren naar het openbaar vervoer.
     Mvr. Dirks vult aan dat in Emmermeer veel ouderen een WMO-pas krijgen en daardoor minder gebruik maken van het openbaar vervoer.

Het zou beter zijn wanneer juist het OV in de wijk meer zou worden gebruikt. Na het opheffen van de stadsbus en het strekken van de streeklijn is het OV-gebruik sterk afgenomen. Dhr van Selm stelt voor om hier op een ander moment nog eens uitgebreid op in te gaan.

- Dhr. de Jong vertelt dat hij een bijeenkomst in Amersfoort heeft bijgewoond van de landelijke wg OV-chipkaart, over tarieven en over NS automaten op stations. Hij heeft daar het advies gegeven om NS-kaart-automaten op kleinere stations niet weg te halen.
- Op de vraag van dhr de Jong over het 'rapport Incomplete chipkaart-transacties' wat het aandeel van het OVB is en wat daarmee gebeurt, antwoordt dhr van Selm dat dit plm € 1 ton is. Dit bedrag wordt geheel besteed aan het OV. Landelijk heeft het OVB daarom gemeld dat het eventueel moeten inleveren van dit aandeel een bezuiniging op de dienstregeling zou veroorzaken.
- Dhr van Selm deelt mee dat de vergaderstukken per mail niet meer in PDF maar in Word worden verzonden. Dit is ook voor slechtzienden, zoals dhr Wolters gunstiger. Als iemand bezwaar heeft kan hij/zij dit laten weten aan de secretaris.
- Ook licht dhr van Selm de reden toe dat Linda Nanninga aanwezig is. Zij zal ten behoeve van haar opleiding helpen bij het opstellen van het verslag.
- Dhr van der Mark vertelt dat mvr. Marlies Visser Qbuzz zal verlaten. Er is al een nieuwe interim-directeur aangesteld, dit is dhr. Kouwenhoven. Mvr. Mekkes zet vraagtekens bij de redenen hiervoor.
- Qbuzz is per 1 oktober gestart met "Webcare", een nieuwe manier van omgaan met klanten. Actie QBuzz: In de volgende bijeenkomst zal hier een presentatie over worden gegeven.
- Het nieuwe OV-servicepunt is geopend op het station in Groningen.

3. Verslag en actiepunten van het CP van 1 september 2014
   - Redactioneel: De naam van mvr. Renee Lagro heeft 2 'e's. Met JP in het vorig verslag wordt bedoeld dhr Jan-Pieter de Vries. Met deze wijzigingen stelt de voorzitter het verslag vast.

   - Actielijst vorige vergaderingen: (nummering nu jj-mm-dd-nummer)

14-4-14-04 Afvoeren: Mvr. van Stiphout tevreden met antwoord QBuzz.
14-4-14-05 Blijft: QBuzz geeft meer informatie in CP 8/12.
14-4-14-10 Blijft: aandacht OVB, geen verbeteringen voor d.r. 2015.
14-4-14-17 Blijft: nog niks bekend.
14-4-14-18 Blijft: mvr. Dirks overlegt met gemeente Emmen.
14-4-14-19 Blijft: secretaris regelt afspraak met Emmen.
14-4-14-20 Blijft: OVB streeft naar Memo in CP 8/12
14-06-23-01: Blijft: aandacht OVB voor betere verwijzing en toegankelijkheid.
14-06-23-02. Blijft: OVB attendeert prov.Drenthe / gem.Borger-Odoorn.
14-06-23-03 Afvoeren, nu op agenda.
14-06-23-06 Afvoeren, pas in 2015 weer actueel.
14-06-23-07 Afvoeren, is gebeurd.
14-06-23-08 Afvoeren, is gebeurd.
14-06-23-09 Blijft: OVB stuurt memo tijdpad Aanbesteding naar
14-06-23-10 Blijft: OVB stuurt 'spiekbriefje aanbesteding naar CP.
14-06-23-12 Vervolgactie: secretaris regelt overleg met OVB/ dhr van Selm, voor verduidelijking 'knippen' nav vraag mvr van Stiphout om deze zaak genuanceerder uit te leggen: zie 14-10-20-XX

23-06-14-13 Afvoeren, wordt door QBuzz i.o.m. prv. Drenthe uitgevoerd.
23-06-14-15 Blijft voornemen CP.
23-06-14-16 Afvoeren, mvr, van Stiphout leest mee.
23-06-14-17 Vervolgactie: n.a.v. toelichting secretaris zullen dhrn de Jong en de Vries dit bespreken met prv. Drenthe, zie 14-10-20-XX
01-09-14-01 Afvoeren, besproken in wg DR. 23/9.
01-09-14-02 Blijft: OVB stelt Memo op voor CP 8/12. n.a.v discussie en toelichting op mail van mvr. Gerbers, door mvr Dirks:
Rover is niet zozeer tegen de inzet van vrijwilligers, maar mist wel erkenning voor het beroep chauffeur. Heb je het dan over onbetaalde beroepskrachten of chauffeurs? Dhr van Selm benadrukt dat van de vrijwilligers uiteraard minder deskundigheid wordt verwacht. Het OV-bureau besluit te stoppen met een bepaalde vorm van vervoer, en gaat zelf geen vrijwilligersvervoer organiseren. De keuze is aan de gemeenten of zij dit wel doen. Het OV-bureau zal dit dan faciliteren maar zal hierin zelf geen dienst meer leveren.
01-09-14-03 Blijft: QBuzz geeft presentatie in CP 8/12
01-09-14-04 Afvoeren, QBuzz heeft gedaan wat mogelijk was.
01-09-14-05 Afvoeren, is gebeurd in wg aanbesteding 7/10
01-09-14-06 Afvoeren, is gebeurd.
01-09-14-07 Afvoeren, is verwerkt in nieuwe d.r. per 2015.

4. Post
   - n.a.v. OV-bureau advies-aanvraag regionale tarieven 2015, vraagt mvr. Van Stiphout of de OV-jaarkaart geldig is in Buurtbus, Nachtbus, Belbus, Regiotaxi, P+R-bus en Veerboten. Dhr van der Zee antwoordt Belbus en P+R wel, andere niet. Dhr van Selm vult aan dat er in sommige gevallen maatwerkoplossingen worden geregeld.
     Op de vraag van mvr Lagro of de '40/4'-actie succesvol is, antwoordt dhr van Selm bevestigend, maar dat 40/4 geen vervanging wordt voor andere kaartjes en dat de 'pilot'-periode wordt verlengd van oktober t/m december.
     Mvr Lagro merkt op dat het tarief van de regiotaxi van deur naar halte is gewijzigd van €1.82 naar €1.84, in plaats van €1.83.

5. DRIS in het OV
   Mvr. Krista Stol van het OV-Bureau houdt een presentatie over DRIS en deelt hand-outs uit. Zij is verantwoordelijk voor het beheer en exploitatie van DRIS, de 'uitrol' van het systeem is verantwoordelijkheid van collega Erwin Stoker. Mvr. Stol benadrukt dat, wanneer er iets met de DRIS-panelen niet in orde is, zij dit graag wil weten. Hierover graag een mail sturen naar k.stol@ovbureau.nl met daarin vermeld de datum, tijd, plaats en bij voorkeur foto van het DRIS-paneel.
   Mvr. Mekkes vraagt waarom er geen zonnepanelen boven op de DRIS-panelen zijn bevestigd. Dit is vanwege de kosten. Op knooppunt Borger is 1 paneel hiermee uitgerust, bij wijze van experiment. Inschakelen gebeurt d.m.v. een drukknop. Resultaten zijn goed.
   Bij het hoofdstation Groningen komt een groot overzichts-paneel met DRIS. De perrons aldaar zijn nu te smal voor een aparte DRIS. Problemen met het in/uitmelden van (2x) passerende bussen zijn inmiddels opgelost.

Gemeenten die nog niet deelnemen aan project DRIS kunnen zich nog bedenken, maar deze termijn loopt wel ten einde.
Mvr. Dirks meldt dat het DRIS-paneel bij de halte Weerdingerstraat in Emmen informatie mist over buslijn 305, Krista Stol zal hierover contact opnemen. Soms gaat het mis bij de vervoerder, die de dienstregeling moet doorgeven.
Dhr de Vries vraagt zich af of DRIS-panelen in de toekomst nodig zullen zijn. Mvr Stol legt uit dat het nu wel toegevoegde waarde heeft omdat niet iedereen een smartphone heeft. De toekomst is nog niet zeker wat betreft de behoefte van de reiziger, het OV-bureau is er nu al veel mee bezig om daar op de juiste manier op in te spelen. Dhr van Selm heeft met de Verkeer- en Vervoer-Beraden in beide provincies besproken dat investeringen in DRIS minstens 7 jaar mee gaan, maar niet rendabel zijn voor kleinere haltes.
Dhr van der Mark merkt op dat de DRIS-panelen ook mogelijkheden bieden om stremmingsinformatie te verduidelijken.
Mvr. Lagro vestigt nogmaals de aandacht op het ontbreken van perronaanduidingen in de DRIS op knooppunt Gieten. Dhr van der Mark zegt dat het bekend is en er aan gewerkt wordt.
Mvr. Dirks mist op perron A, afrit N34 knooppunt Borger een DRIS: Er is geen kabel over het viaduct naar toe gelegd.
Dhr van Selm/OVB zal DRIS in Borger perron A, aankaarten bij de provincie Drenthe.
Mvr. Van Stiphout noemt dat sommige bussen die –veel- te laat zijn, of uitvallen, op gegeven moment ‘gewoon verdwijnen’ van de DRIS, en vraagt om een vermelding ‘bus valt uit’ o.i.d.

Toch zijn reizigers over het geheel genomen blij met DRIS. Dhr. Folkertsma vindt het een professionele uiting van het OV. Het consumentenplatform is het erover eens dat dit een goede ontwikkeling is maar dat de “gewone” borden wel moeten blijven. De informatie op het DRIS-paneel geeft een momentopname weer, en geen overzicht van alle (retour-)ritten op een dag of een patroon.

6. Spoorzaken:
   - terugkoppeling Noordelijke Spoortafel 15 september:
     I.v.m. de afwezigheid van mvr Gerbers worden haar notities voor kennisgeving aangenomen.
   - afspraken m.b.t. de inbreng van CP’s en afvaardiging:
     De secretaris meldt, n.a.v. overleg met mvr Geeraets van het CP-Groningen, dat het van belang is dat de CP’s Groningen en Drenthe onderling en met ROCOV-Friesland afspreken hoe de noordelijke Regio is vertegenwoordigd in deze belangrijke landelijke spoor-aangelegenheden.
     Mvr Dirks zal hierover met mvr Gerbers en mvr Geeraets afspraken maken en met Friesland overleggen.
   - toelichting overleg Vechtdallijnen 24 oktober: Opmerkingen graag via mail indienen bij mvr Dirks, die het overleg op 24 oktober bijwoont.

Tussengevoegd punt Klantreacties ivm vertrek QBuzz-vertegenwoordiger:
- Dhr van der Mark meldt dat klachten over ‘bus te vroeg’ zijn afgenomen, de rijtijden worden beter gehaald. Is veel aandacht aan

gegeven door QBuzz intern. Echter klachten over houding chauffeurs zijn iets toegenomen. Krijgt komende maand extra aandacht.
Rectificatie: Viering 175 jaar, moet zijn in 2014.

7. Dienstregeling 2015
   - terugkoppeling w.g. dienstregeling 23 september:
     Mvr. de Rijk deelt haar positieve ervaringen over dit overleg. Er werd goede informatie over de d.r.-aanpassingen gegeven. Mvr Lagro geeft aan de toegezegde tabellen te missen, dhr van der Zee zal deze opsturen. Ter verduidelijking: het P+R abonnement is qua tarief gelijkgetrokken met het 1 ster abonnement.
   - tussenstand dienstregelingproces:
     Mvr Dirks vraagt naar de ingangsdatum van de nieuwe dienstregeling, deze zal zijn op 14 december. Dhr van Selm vraagt hoe het wordt ervaren om in september een werkgroep dienstregeling te houden. Het consumentenplatform waardeert dit zeer en er wordt besloten dit volgend jaar te herhalen. Ook de samenwerking met Groningen is aanzienlijk vooruit gegaan.
   - OV-ervaringen van een rolstoelgebruiker:
     De rolstoelgebruiker uit het verslag is Noriko Namba, concessiemanager GD bij het OV bureau. Dhr de Jong merkt op dat de bevindingen vrijwel gelijk zijn aan de proef van een aantal jaren terug. Mvr Dirks zegt dat de lift een probleem blijft als het gaat om de vaardigheid, het gebruik is immers heel incidenteel.
     Dhr van der Mark concludeert dat je als rolstoelgebruiker assertief moet zijn om het openbaar vervoer te kunnen gebruiken. Ook kwam er in de bus een discussie naar boven met twee vrouwen of de rolstoel voorrang had boven de kinderwagen. De chauffeur kwam er nog aan te pas, uiteindelijk heeft hij besloten iedereen mee te nemen en heel voorzichtig te rijden.
   - beleid m.b.t. de lijnbelbus:
     dhr van Selm zegt toe dat Memo hierover voor volgende vergadering klaar zal zijn, wanneer deze wordt besproken is nog niet besloten.
   - beleid m.b.t. de inzet van vrijwilligers in OV:
     idem, overleg n.a.v. een beleidsmemo van het OV-bureau in een volgend CP.

8. Aanbesteding GD-concessie 2017
   - terugkoppeling w.g. aanbesteding-concessie 7 oktober
     Mvr. Dirks vertelt dat het een positief overleg was waar het onderscheid werd uitgelegd tussen de verantwoordelijkheid van het OV bureau, de wegbeheerder en de vervoerder. Als er iets werd ingebracht wat niet bij de vervoerder hoort dan werd dat rustig uitgelegd. Het is erg prettig om nu al een inbreng te kunnen hebben voor het Programma van Eisen. De invloed van de reiziger is groter als je vanaf het begin inspraak hebt. Dhr de Jong voegt hieraan toe dat ook de conclusie per onderwerp helder en duidelijk was en hier wordt ook mee akkoord gegaan.
     Mvr Lagro voegt hier nog wat tekstuele aanpassingen aan toe.
     Mvr Mekkes vond het schokkend te horen dat juridische verwikkelingen onvermijdelijk zijn. Dhr van Selm legt uit dat het zeker de intentie van het OV bureau is om het traject zonder rechtszaken af

te sluiten, maar dat alle grote OV-aanbestedingen momenteel uitlopen op juridisch touwtrekken.

9. Rondvraag:
   - Mvr. van Stiphout mist haar naam op de voorgedrukte presentielijst. De secretaris zal dit aanpassen.
   - Het vergaderrooster van 2015 is nog niet bekend, de secretaris wacht nog op de data van de vergaderingen van het dagelijks bestuur OV-Bureau, en zal daarna een planning voorstellen.
   - Mvr Mekkes vraagt naar de situatie bij Speelstad Oranje met het AZC. Dhr van Selm vertelt dat de Buurtbus het op de huidige manier wel redt, het AZC lost het verder zelf op. Het OV-bureau doet daar verder niks mee vanuit het eigen budget.
   - Mvr Mekkes vraagt hoe het consumentenplatform Groningen aan de jonge leden komt. Dhr van Selm legt uit dat dit studenten zijn die worden opgeleid tot verkeer en vervoersdeskundigen. De secretaris zal naar mogelijkheden kijken om studenten te betrekken bij het consumentenplatform Drenthe.

Het algemene deel van de vergadering wordt nu gesloten