Drenthe - 8 december 2014

Verslag OV-consumentenplatform Drenthe

Datum:	**8 december 2014**
Locatie:	**OV-bureau Assen**
Tijd:	**van 14:30-16:30u.**

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

1. Opening door de voorzitter.

In verband met de aanwezigheid van Walter Bakker van Qbuzz stelt iedereen zich even kort voor.

2. Mededelingen:
   - Qbuzz vervoerontwikkelaar Drenthe Jon van der Ploeg is weer terug en zal voortaan weer aanschuiven bij het consumentenplatform Drenthe i.p.v. Ed van der Zee.
   - Van dhr Grieto Folkersma is geen bericht van verhindering ontvangen.
   - Esther Baard heeft een nieuwe functie gekregen binnen Qbuzz. Zij zal na haar verlof beginnen als operationeel manager. Walter Bakker zal haar plaats innemen bij het consumentenplatform.
   - Willemien Dirks deelt de memo uit m.b.t. de toegankelijkheid Emmen Zuid. Dit punt zal worden opgenomen op de agenda van de volgende vergadering in februari.
   - Het consumentenplatform komt met het voorstel om het huishoudelijk overleg vanaf 2015 vooraf aan de vergadering om half 3 te houden. Zo hebben ze voldoende tijd om ook de huishoudelijke te zaken te bespreken, rekening houdend met de leden die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer.

3. Post

Er is geen post binnengekomen.

4. Dienstregeling 2015

- Laatste wijzigingen: stadsdienst Assen tbv bediening NAM

Het consumentenplatform complimenteert het OV-bureau en Qbuzz met de spoedige actie. Enkele leden geven aan het vervelend te vinden dat dit niet altijd zo gaat en hopen, in het kader van de werkgroep dienstregeling, op een goede communicatie. OV-bureau geeft aan dat altijd afwegingen worden gemaakt of wijzigingen op korte termijn kunnen worden doorgevoerd. Belangrijk aandachtspunt hierbij is het gevolg van de wijziging voor reizigers. In het geval van de door het consumentenplatform verzochte wijziging van de vertrektijden van de buslijnen Emmen – Zweeloo – Hoogeveen en Zweeloo – Beilen – Assen bijvoorbeeld zouden veel reizigers er op achteruit gaan. Deze wijziging zal dan ook worden afgewogen voor de dienstregeling van 2016.

Het OV-bureau geeft mondeling toelichting op reparaties in dienstregeling 2015. Keuzes hierin worden gemaakt o.b.v. binnengekomen klachten als berichten op twitter.
Er is de vraag vanuit het consumentenplatform of zij ook inzage kunnen krijgen in de Twitter berichten die binnenkomen over het openbaar vervoer. Het OV-bureau geeft aan dat dit openbare berichten zijn die ook leden van het consumentenplatform op internet kunnen vinden, zoals bijvoorbeeld eenvoudig via Tweetdeck.twitter.com.

Renee Lagro stelt de vraag wat er in 2016 met de stadsdiensten gebeurt waar de medewerkers van NAM mee reizen. Jorne Bonte legt uit dat in 2016 de stadsdiensten verdwijnen, met uitzondering van de lijnen waar veel gebruik van wordt gemaakt. Er wordt nog geanalyseerd welke dit zijn.

Kina Mekkes vraagt n.a.v. de wijzigingen van stadsdienst Marsdijk, die een kwartier zal verschuiven, of dit duidelijk wordt gecommuniceerd met de betreffende 100 reizigers voor wie dit gevolgen heeft?
Jorne Bonte antwoord dat deze wijziging door de afdeling communicatie is meegenomen in de communicatie over de nieuwe dienstregeling.

- Marketingacties OVB

Het consumentenplatform merkt op dat de tickertapes niet in elke bus juist worden weergegeven. Michel van der Mark geeft aan dat dit niet de bedoeling is, het wordt in de gaten gehouden.

De OV-krant komt deze week uit. Renee Lagro vraagt of deze ook weer bij de huis aan huis bladen gevoegd zullen worden? Jan van Selm licht toe dat deze dit jaar vervroegd wordt uitgegeven zodat de wijzigingen van de dienstregeling erin worden meegenomen.
Michel van der Mark voegt hieraan toe dat de OV-krant ook in PDF beschikbaar is, zodat slechtzienden deze kunnen laten oplezen.

5. Reactie OV-bureau op CP-vragen –zie bijlage

- Inzet vrijwilligers in OV
- Stremmingen en omleidingen

Willemien Dirks stelt voor om dit punt te verplaatsen naar de volgende vergadering in verband met de afwezigheid van een aantal personen.

- Knooppunt Borger en halte centrum

Jorne Bonte licht de situatie rond Borger toe. De DRIS-drukknop daar werkt niet, er wordt actie ondernomen. Bij de P+R in Borger blijft onduidelijkheid bestaan over de perrons a, b, c, en d. Waar welke halte is en de plattegronden zijn niet duidelijk. Er komen nog voorstellen hierover naar het consumentenplatform.
Renee Lagro vraagt hoe het zit met parkeren bij de P+R. Jorne Bonte vertelt dat de wegbeheerder niet wil dat mensen met de auto bij perron a gaan staan, maar op de P+R. Kina Mekkes is van mening dat dit toch een probleem zal blijven en dat er een oplossing nodig is. Jorne Bonte wijst erop dat de N34 onder de gemeente Borger-Odoorn valt en het bus perron onder de provincie.

Het consumentenplatform geeft aan dat ze graag mee waren gegaan naar de schouw in Borger betreffende dit onderwerp. Jan van Selm stelt voor dat er een volgende keer argumenten gegeven zullen worden waarom het consumentenplatform wel of niet aanwezig zal zijn.
Het consumentenplatform neemt het onderwerp knooppunt Borger mee naar de vergadering in februari.

- Lijnbelbus

Op aanvraag van Kina Mekkes zal Qbuzz ervoor zorgen dat het consumentenplatform een PDF ontvangt met informatie over de lijnbelbussen.

6. Qbuzz-zaken

- Presentatie Qbuzz over ‘webcare’

Naar aanleiding van de vraag van Kina Mekkes legt Walter Bakker uit dat reizigers nu niet meer de busboekjes van vroeger krijgen, maar de lijnen waar ze regelmatig mee reizen apart kunnen aanvragen bij de Qbuzz klantenservice. Bij hoge uitzondering kan een reiziger wel een heel busboekje krijgen, maar in principe probeert Qbuzz de reiziger eerst door de website te loodsen en willen ze wel weten waarvoor het wordt gebruikt.

Omdat de oudere generatie minder gebruik maakt van het internet is alle informatie ook nog te vinden bij de servicepunten.

Het consumentenplatform vraagt naar aanleiding van de presentatie over de Twitter account hoe de chauffeurs hierop hebben gereageerd. De complimenten zijn ze blij mee, maar uiteraard is niet iedereen blij met het feit dat ze constant worden gevolgd. De namen van chauffeurs zijn wel vertrouwelijk.

Na de presentatie voegt Walter Bakker er nog aan toe dat ze ook gebruik maken van ‘Clipit’, waarvan ze elke dag een verzameling aan nieuwsberichten en berichten op de social media waar het woord Qbuzz in voorkomt.

Het consumentenplatform is tevreden met de verbeteringen in de communicatie. Er wordt afgesproken dat ook het consumentenplatform de rapportages m.b.t. de twitter account zullen krijgen.

- Klantreacties t/m november 2014

De bussen rijden minder te vroeg dan voorheen. De houding en het gedrag van de chauffeurs blijft een issue, in het aantal klachten hierover zien we wel een dalende trend. Er is een campagne uitgezet met een looptijd van twee jaar, waarin aandacht wordt besteed aan het vakmanschap van de chauffeurs. Het aantal klachten is gelijk aan vorige maand.

7. Spoorzaken, ter vergadering:

- Terugkoppeling overleg Vechtdallijnen 24 oktober

Willemien Dirks en Kina Mekkes hebben dit overleg bezocht. Wat het meeste eruit sprong is de verdubbeling bij het stuk Emmen Zuid, waar de treinen elkaar kunnen gaan passeren. De samenwerking tussen de NS en Arriva verbetert ook, dat resulteert in de betere aansluitingen in Zwolle en optimaal gebruik van de informatieborden. Er zullen langere treinen komen, conducteurs moeten zich beter legitimeren en de geluiden bij het sluiten van de deuren zijn in volume bijgesteld.
Willemien Dirks voegt hieraan toe dat wanneer het geluid te zacht wordt voor slechtzienden, Jan Wolters dit uiteraard kan aangeven.

- Terugkoppeling stationsschouw Emmen 27 november

Will Gerbers en Jan Wolters hebben hier aan deelgenomen, ze zaten in een mixgroepje met mensen van Prorail, NS, Arriva en het OV-bureau. Dit was een nuttige bijeenkomst, Jan Wolters merkte op dat de geleidelijn niet correct loopt en het ticketautomaat had bij voorkeur op een beschutte plek mogen staan.
Momenteel is er geen camerabeveiliging op Station Emmen Zuid. Jan Wolters zou voorstellen om de lift weg te laten bij de verbouwing van het station en dit geld te investeren in camerabeveiliging. Willemien Dirks stelt voor om dit punt mee te nemen naar de volgende vergadering.

8. Uitgangspunten dienstregeling 2016

24 oktober zijn de uitgangspunten voor de dienstregeling 2016 vastgesteld. In april zal het bestuur met voorstellen komen voor het vaststellen van de dienstregeling, voor de zomervakantie kan dit worden vastgesteld. De werkgroep dienstregeling in juni nog de gelegenheid om reactie te geven op de dienstregeling. Deze informatie is vertrouwelijk.
Kina Mekkes merkt op dat er veel geld wordt gestoken in het HOV netwerk maar niet in het basisnetwerk. Jan van Selm licht toe dat de meeste reizigers baat hebben bij kwaliteitsverbetering van het HOV netwerk, zaak is om daarnaast het basisnetwerk zo goed mogelijk overeind te houden. Dit is het uitgangspunt van het dagelijks bestuur en het OV-bureau.
Het consumentenplatform geeft aan de behoefte te voelen om buiten het OV-bureau en Qbuzz om een eigen visie te ontwikkelen.

Naar aanleiding van het onderwerp spreiding van de schooltijden vertelt Michel van der Mark over een pilot die op dit moment met het Gomarus College in Groningen loopt.

Kina Mekkes vraagt of de bevindingen van Mark Jager al bekend zijn. Hij zal hierover in januari verslag doen.

9. Verslag en actiepunten van het CP van 20 oktober 2014

Het verslag wordt nu aan het eind van de agenda besproken.

Redactioneel:

Blz. 1	Jan Pieter de Vries moet worden vervangen door Jan-Pieter.
Blz. 3	Aangeven van de letters van de haltes zoals die op de DRIS-panelen vermeld worden, OV knooppunt gieten op de actielijst.
Blz. 4	Het ontbreken van de perronaanduiding op de DRIS-panelen, de letter ontbrak niet bij DRIS maar bij de haltes.

Actiepuntenlijst:
Alle acties zijn inmiddels afgerond, met uitzondering van:

14-06-23-10	Spiekbriefje in NvU aanvullen en naar CP sturen

Dit is nog niet gebeurd, het OV-bureau zal dhr. Peter Mul verzoeken hiervoor zorg te dragen.

Er is nog wat verwarring over de volgorde van de cijfers in de volgnummers van de actielijst. Dit zal later nog met Frank Aakster worden besproken.

10. Vergaderplanning 2015
    Zoals eerder genoemd wordt het huishoudelijk deel dus verplaatst en voor de vergadering van half 3 gehouden. Will Gerbers vraagt of 26 mei iets naar achteren kan worden verplaatst, Jorne Bonte zal dit in overleg met Frank Aakster bekijken.

11. Terugkoppeling landelijk overleg ROCOV's
12. Rondvraag
13. Sluiting