Drenthe - 24 april 2018

van het OV-CP Drenthe op maandag 16 april 2018 om 14:30u bij het OVB in Assen

Aanwezig namens reizigers / organisaties:

BOKD	mvr. Willy-Anne van Stiphout
Onafhankelijke leden	mvr. Renée Lagro, mvr. Oetske de Rijk en mvr. Kina Mekkes
SBO-Drenthe	dhr. Berend Janssen
Secretaris	dhr. Frank Aakster
Voorzitter	mvr. Willemien Dirks

Aanwezig namens instanties:

OV-Bureau	dhrn. Erwin Stoker, Jorne Bonte en Jorik Bouwmeester
Qbuzz	dhr. Michel van der Mark

Verhinderd / Afwezig:

ROVER	mvr. Will Gerbers
Qbuzz	dhr. Ed van der Zee

1. Opening door voorzitter mv.r Dirks. Afgemeld hebben zich dhr. van der Zee van QBuzz en CP-lid mvr. Gerbers.

2. Mededelingen en actualiteiten:
   Dhr Stoker, OVB:
   - Het OVB heeft krijgt per 1 september een nieuwe directeur in de persoon van dhr. Wilko Mol, nu directeur van een OV-adviesbureau. Voor genodigden is er gelegenheid tot kennismaken op het afscheidssymposium van dhr. van Selm.
   - Op 15 maart publiceerde de jaarlijkse OV-Klantenbarometer een toename van de klantwaardering in GD naar 7,7, boven het landelijk gemiddelde van 7,6.
     De slechte OV-doorstroming in de stad Groningen en ook in Emmen springen er negatief uit. Dhr. Stoker deelt het OVB-persbericht uit.
   - De jaarstukken 2017 en de begroting 2019 zijn door het DB vastgesteld en gaan nu naar de Raden en Staten. De Begroting wordt eind juni definitief vastgesteld en in juli openbaar, ook voor CP. De, o.b.v. deze begroting door het OVB voorgestelde en vertrouwelijk met de CP-wg DR voorbesproken ‘Hoofdlijnen dienstregeling 2019’ worden medio mei openbaar.
   - Het OVB heeft in Emmen aan de 2e Bokslootweg grond aangekocht voor de bouw van een eigen stalling, die als ‘strategische infrastructuur’ verplicht moet worden gebruikt door de nieuwe GD-concessiehouder, net als de nieuwe stalling in Groningen. Vervoerders moeten de chauffeurskantines bij de stations vooralsnog zelf regelen, maar op het nieuwe busstation Groningen zuidzijde bouwen provincie Groningen en OVB wel zelf een -ideaal gesitueerde- kantine. In het nieuwe station Assen huurt Qbuzz een voorziening van NS, boven het nieuwe Servicepunt voor reizigers. Het OVB faciliteert i.s.m. wegbeheerders eindpuntvoorzieningen op bepaalde lijnen.

   Dhr. van der Mark / Qbuzz:

- Qbuzz heeft de website geheel vernieuwd en biedt -weer- een persoonlijke service, met o.a. sterabonnementen-hulp- een reisplanner, webshop etc. Om uit te proberen!
- De omroep in de bus krijgt geleidelijk een ‘nieuwe (mannen-)stem’, die de beeldscherminformatie ondersteunt, en haltenamen correct uitspreekt.
- Voor het verbeteren van de sociale veiligheid en het gemak van de klant krijgen Q-link 3 en 4 binnenkort snellere PIN-apparaten. De tweede stap is het ‘çashless’ maken van Q-link 3 en 4 per 1 juni. Na de zomer volgen de andere Q-links en de stadsbussen in Emmen.
- De OV-chipkaart wordt inmiddels door steeds meer reizigers gebruikt.
  Landelijk is t.b.v. de veiligheid besloten om contant geld op alle bussen af te schaffen, Qbuzz loopt hier bij achter, maar er zijn weinig incidenten in GD (behalve toevallig een incident in Emmen vorige week). Het CP ziet cashless zèlf echter ook als mogelijke ergernis voor reizigers die contant willen betalen. Het CP zet ‘cashless’ op de agenda in juni, en vraagt Qbuzz een toelichting te verzorgen.
- Dhr. Walter Bakker neemt bij QBuzz zijn rol voor klant-zaken weer over van zijn vervanger dhr. KlaasHarm Krol. Ook mvr. Marjol Schmid is terug in haar functie.
- Qbuzz scoort een prima 7.9 op klantvriendelijkheid in de Klantenbarometer.

3. Europese privacywet:
   - Dhr. Stoker wijst op de noodzaak van een goed beheer van klantdata, nu ook PV de OVB-server gebruikt. Het OVB laat zich door een specialist op dit terrein ‘doorlichten’ op tekortkomingen en eventueel wenselijk systeemaanpassingen, ook i.r.t de informatiebeveiliging. Het OVB verwacht geen grote gevolgen, en in de relatie met het CP verandert er sowieso niets.
     Dhr. van der Mark zegt dat Qbuzz al lange tijd heel zorgvuldig omgaat met privacy en waardevolle informatie van klanten, gekoppeld aan de ov-chipkaart.
   - Het Rover-memo wordt ivm afwezigheid van mvr. Gerbers nu niet besproken.

4. GD-Dienstregeling:
   - Aanpassingen dr 2018 per 8 april:
     Mvr. van Stiphout hekelt het vervallen van de Lijnbelbus en uit de zorgen van het BOKD dat ‘dikke lijnen dikker en dunne lijnen steeds dunner’ worden op het platteland. Mvr. Lagro meldt dat de nieuwe route van Buurtbus 505 via Gasselternijveen en GNMond nog weinig nieuwe reizigers heeft getrokken.
     Dhr. Stoker legt uit dat veelgebruikte Lijnbelbus-ritten al per 10 december met succes zijn omgezet naar vaste ritten met 8-persoons busjes, en dat de nieuwe Hubtaxi per 8 april in de plaats is gekomen voor de weinig gebruikte Lijnbelbussen en de Regiotaxi. Het OVB heeft actief contact gezocht met de laatste Lijnbelbus-gebruikers met informatie over de Hubtaxi en DalVoordeel-NN, en om zonodig persoonlijke adviezen te geven.
     Mvr. Lagro vertelt dat het haar een kwartier kostte om op de website uit te zoeken welk telefoonnummer hoort bij de Hubtaxi van Vries naar Westlaren, en dat het twintig minuten duurde voordat de telefonist de juiste rit had weten te reserveren. De oorspronkelijke reis van een reiziger met lijn 44 en 300 naar Gieten wordt met de Hubtaxi via Westlaren nu ruim 100% duurder en 15’ langer, plus 2 uur aanmeldtijd,

en overstapgarantie bij de halte van 300. De reiziger die zich met een klacht hierover meldde bij het OVB kreeg het advies met lijn 50 en 110 via Assen te reizen en de chauffeurs te vragen op elkaar aan te sluiten. Deze reis is 50% duurder en duurt even lang als de aansluiting wordt gehaald en 2x zo lang als in Assen de aansluiting wordt gemist:

Reis Vries – Gieten v.v. voor / na 8 april (o.b.v. info v mvr. Lagro)

Lijn / reistijd	Overstap in / duur	Reistijd en looptijd	bijzonderheid	kosten
OV 44 11' + QL 300 10'	Westlaren + 10'	Plm. 35'	--	€ 3,60
PV-Hubtaxi 11' + QL 300 10'	Westlaren + 25'	Plm. 50 +	Aanmelden 120' tevoren	*€ 7,48*
OV 50 18'+ OV 110 19'	Assen -1' ! tekort**	40'**	Aansluiting vragen**	€ 5,42
idem	+ 29'	70'	Slechte aansluiting	€ 5,42

Het CP is onder de indruk van zoveel reisbelemmeringen die de eerdere scepsis bevestigen over het OVB-optimisme omtrent het vervangen van Lijnbelbussen door Hubtaxi's, oordeelt wederom de Hubtaxi niet te kunnen zien als redelijk alternatief voor (alle) vervallen Lijnbelbussen en dringt aan op de terugkeer op sommige relaties van een eenvoudige vorm van openbaar vervoer, tegen regulier OV-tarief, met 8-persoons busjes met (evt. vraagafhankelijke) dienstregeling.

- Nieuwe haltes Q-liner 312: Dhr. Bonte verwacht dat de haltes bij de Tuinstraat in Gasselternijveen en in Gasselternijveenschemond voor de zomer klaar zullen zijn, en voorzien van DRIS, stallingen en abri's. De financiering is rond, maar de aanleg kan nog uitlopen. *Mvr. Lagro verwacht ook 'halers en brengers' met auto en adviseert daar rekening mee te houden in het ontwerp*, en vraagt verder naar de 'ruimte' in de dienstregeling voor 2 extra haltes: Dhr. van der Mark zegt dat Qbuzz Q-liner 312 momenteel analyseert en de rijtijd en/of rijtijdverdeling zonodig zal aanpassen. *Mvr. Dirks dankt alle betrokken partijen voor de snelle actie en grote inzet na het CP-advies om deze haltes aan te leggen* (en prijst het CP rijk met de deskundige bijdragen en aanwezigheid van Qbuzz en OVB in het CP vergeleken met ROCOV's elders in Nederland).
- Dhr. Bonte antwoordt mvr. Mekkes dat de zomervakantiedienstregeling inderdaad van zeven naar zes weken wordt ingekort. Wel is er een meivakantieregeling van twee weken, met waar nodig, voor enkele scholen die korter vakantie hebben, aanvullende ritten.
- Lijn 1 in Marsdijk gaat de hele route in twee richtingen rijden langs het winkelcentrum en de gemeente kan het dan functieloze stukje busbaan promoveren tot fietspad.
- Procedure en Pré-advies dr-2019: Ter plekke wordt afgesproken met het OVB dat de CP-wg dr de overige leden vertrouwelijk op de hoogte mag stellen van de hoofdpunten uit het pré-advies dat eerder vandaag aan het DB is gezonden. Mvr. De Rijk benoemt enkele hoofdpunten uit de brief (niet in verslag)

- Lijn 21 in de basis: Mede t.g.v. doorstromingsbelemmerende maatregelen in Rolde, (plannen in) Schoonoord en Emmen en het daardoor kunnen mislopen van aansluitingen op de knooppunten, wil het CP de verheffing van lijn 21 tot 'basislijn' nogmaals met argumenten bepleiten bij de Provincie Drenthe en het OVB. Het CP hoop met de belofte van basislijn-kwaliteit voor de betreffende kernen, de gemeenten te kunnen weerhouden van het belemmeren van lijn 21.Het omgekeerde, een langzamere route, weer door de dorpen gaan rijden etc, kan een achteruitgang van het aantal reizigers, en dus de frekwentie, op gang brengen.
  Dhr. Stoker wijst op groeiende aantallen reizigers en de mogelijkheid dat vervoerders in de nieuwe concessie lijnen tot 'basislijn' gaan opwaarderen. Het CP kan hierop inspelen in de voorstellen voor dr-2020 en reageren op bv provinciale omgevingsvisies en -plannen.

5. Publiek Vervoer en hubs:
   Mvr. Dirks heet dhr Jan Bos welkom in het CP als nieuwe directeur PV en licht de rol van het CP toe en het belang dat OV-reizigers hebben bij goede afstemming met PV. Dhr Bos stelt zich voor, als o.m. voormalig wethouder van Emmen en zijn ambitie om de reisketen goed te organiseren met OV en PV en ook om waar mogelijk WMO-ers gebruik te laten maken van OV. Hij waardeert de CP-ervaringsdeskundigheid.
   - Ervaringen met hubs en Hubtaxi sinds 8 april: Mvr. Lagro herhaalt haar reserveer- en reiservaring met de Hubtaxi van Vries naar Westlaren: 20' bellen, geen centraal telefoonnummer, en een hoes over de 'reserveerpaal' in Gieten etc.
     Dhr. Bos corrigeert, dat die paal niet bedoeld is voor reserveren, maar voor informeren. ("waar blijft mijn Hubtaxi?"). Mvr. Lagro meent dat van daar uit kunnen reserveren wel prettig zou zijn. De Hubtaxi blijkt nog onduidelijk voor OV-reizigers, er is amper informatie via huis-aan-huis-bladen geweest.
     Mvr. Van Stiphout bestrijdt dhr. Stokers stelling dat de Hubtaxi de Regiotaxi '1-op-1' vervangt, want reizen van halte tot deur is nu niet meer mogelijk voor het lagere tarief: je moet eerst naar de hub. Voor een gegarandeerde aansluiting moet je 2 uur tevoren bellen, en dan kom je nog 15' te vroeg op een adres. Dhr. Stoker noemt de 1-uur reservering van de Regiotaxi, die in wezen niet is veranderd.
     Mvr. Van Stiphout somt op: elke regio heeft een eigen reserveringsnummer, reiziger moet zelf uitzoeken welk nummer hoort bij welke Hubtaxi, en een mobieltje met batterij, bereik en saldo is nodig om een rit te kunnen bestellen; mvr. Mekkes noemt de slechte vindbaarheid, betaalbaarheid en betrouwbaarheid van de Hubtaxi als bezwaren: geen Hubtaxi in reisplanners, geen ov-chipkaart en kortingsproducten om mee te betalen, geen dienstregeling voor een efficiënte reis….!
     Mvr. Van Stiphout noemt dat ook jongeren en met name studenten in het weekend nauwelijks met het OV thuis kunnen komen. Dat heeft gevolgen voor de leefbaarheid op het platteland.
     Mvr. Mekkes vraagt welke reiziger vóór gaat bij een combinatierit: Haal je de trein?
     Dhr Bos zegt dat combinatieritten Hubtaxi-WMO niet zullen worden gemaakt. Hij acht het aansluiten van PV een goede zaak voor het OV en zegt toe de vraagpunten vanuit het OV goed te gaan bekijken.
     Mvr. Van Stiphout: 'Kijk vanuit de optiek van de OV-reiziger naar het ingewikkelde gebruik van de Hubtaxi, er is jarenlang te weinig geïnvesteerd in dunne lijnen..'.

Dhr Bos en dhr. Stoker leggen nogmaals de keuzes uit: Alleen weinig gebruikte Lijnbelbusritten zijn nu aangewezen op de Hubtaxi.

- *Mvr. Dirks rond af met het advies dat OV(B) en PV een beter alternatief ontwikkelen voor de vervallen Lijnbelbus en het beter vindbaar, betaalbaar en betrouwbaar maken van de hubtaxi…!*
- OVB en PV zullen overleggen over de vraag van dhr. Jansen of het CP een overzicht van klachten, analoog aan dat van Qbuzz kan ontvangen over het PV.
- Dhr Bos dankt het CP voor de ontvangst en kritische feed-back.

6. Klantreacties:
   - Qbuzz: Dhr. van der Mark wijst op de verslechterde dienstuitvoering, die voor een groot deel geweten wordt aan externe oorzaken, zoals de slechtere doorstroming in Groningen en Emmen. Chauffeurs klagen daar vaak over, en voelen zich door werkdruk en dienstregeling opgejaagd. Er zijn 1000 stremmingen per jaar, er wordt hard gewerkt aan de Ring Zuid Groningen en er ontstaan files op nieuwe plekken. Dhr. van der Mark zal ter vergelijking de kwartaalcijfers ‘2017 toevoegen, n.a.v. de vraag van dhr. Jansen.
   - Jaaroverzicht OV-Loket: Mvr. Lagro en mvr. Mekkes wijzen op de pagina’s 8,14,16, waar dit rapport ook meer kwaliteit vraagt voor het vraaggestuurd OV.
     Mvr Dirks wijst erop dat de ‘kosten’ van OV moeten worden geplaatst in de context van kosten voor leefbaarheid, mobiliteit en andere aspecten zonder directe prijs. OV is een maatschappelijk belang.
   - Mvr. van Stiphout vraagt of de ‘geldterugbijvertraging-regeling’ kan worden uitgebreid naar het OV per bus.

7. Verslag en actiepunten van het CP-Drenthe 12 februari:
   De secretaris meldt alle binnengekomen correcties te hebben verwerkt en in groen gemarkeerd. Verder is het CP akkoord en wordt het verslag vastgesteld.
   N.a.v. het verslag vraagt mvr. Van Stiphout of het OVB een beleid heeft m.b.t. de nummering van buslijnen?
   Dhr. Stoker zegt dat de doublures in de nummering ook het OVB zijn opgevallen.
   De secretaris meldt dat enkele CP-leden via whats-app en e-mail discussiëren over allerlei manieren om de nummering te stroomlijnen… .
   Dhr. Stoker waarschuwt dat het ook niet aantrekkelijk is voor reizigers om alles weer op de kop te zetten…
   Mvr. Mekkes merkt op dat als lijn 163 slecht aan sluit op de IC, het beter is om het aantal haltes te verminderen.

Sluiting vergadering

Samenvatting actiepunten CP-Drenthe 16 april:

- Qbuzz: geeft presentatie ‘Cashless’ reizen in CP’s G&D in juni
- Qbuzz voegt kwartaalcijfers ‘2017 toe aan het overzicht klantreacties