VERSLAG

Drenthe - 20 juni 2018

van het OV-CP Drenthe op maandag 18 juni 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
ROVER	mvr. Will Gerbers
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
Publiek Vervoer	dhr. Jan Bos (a.p.4)
Qbuzz	mvr. Marjol Schmid en dhr. Walter Bakker

Verhinderd / Afwezig:

Qbuzz	dhr. Ed van der Zee

1. Opening door mvr. Dirks. Dhr. Ed van der Zee geniet van een welverdiende vakantie. Dhr. Stoker komt wat later, de agendavolgorde wordt aangepast.

2. Mededelingen van het OVB, dhr. Stoker:
   - Op 29/6 wordt middels een persbericht bekend gemaakt wie de nieuwe GD-vervoerder wordt. De dienstregeling 2019 wordt behandeld in een extra DB op 12/7.
   - In Emmen heeft het OVB grond gekocht voor de bouw van een stalling voor de nieuwe GD-vervoerder.
   - De BTW-verhoging van 6 naar 9%,en de gestegen OV-kosten-index leiden tot een gemiddelde prijsstijging van rond 6% in 2019. OVB stelt een tarievenvoorstel op voor het DB van oktober, en vraagt het CP advies in september.
   - De nieuwe haltes voor Qliner 312 aan de N378 zijn in de zomer klaar.
   - Het Zomerbroez'n-kaartje is geldig van 1 juli t/m 31 augustus, ook voor 9u.
   - De beperkte zomervakantiedienstregeling geldt slechts zes ipv zeven weken.
   - N.a.v. vraag van mvr. Mekkes over publicatie: Het OVB ziet de nieuwe P+R De Punt ook als overstap tussen QLink- en streeklijnen, b.v. richting vliegveld. Het CP toont zich weinig enthousiast, en wil liever - i.k.v een soort "Drenthe Bereikbaar"- snellere en frekwentere verbindingen tussen de Drentse steden onderling, bv lijn 44 vaker, later en op zondag, en hoort veel opmerkingen over OV vanuit de recreatiesector. 'Waarom gaat er zoveel extra geld naar Groningen, ook voor rijtijdverlenging…' Dhr. Stoker wijst op verbeteringen naar Kloosterveen, de scholen in Hoogeveen, en Qlink-Rood in Emmen. In Groningen hebben diverse lijnen meer tijd nodig door verkeerssituaties, OVB overlegt met Groningen over vergoeding van de extra DRU's: soms in de vorm van nieuwe OV-infra, die maakt dat bussen op drukke dagen, zoals Hemelvaartsdag kunnen blijven rijden.

3. GD-Dienstregeling, dhr. Bonte:
   - CP-Advies Dr2019: Het DB moet t advies nog behandelen- waarschijnlijk op 12 juli ipv 29 juni- dus OVB kan niet alles nu beantwoorden; OVB wil net als CP de tabellen eerder kunnen beoordelen. Vooral letten op patroonverschuivingen en aansluitingen, eerste en laatste ritten. OVB gaat de procedure met de nieuwe vervoerder opnieuw afspreken.
     CP benadrukt het belang van OV-vriendelijke infrastructuur. Is op de agenda gezet van de OV&Spoortafel en nu ook in het Verkeer&Vervoerberaad Drenthe.
     Gemeenten moeten maatregelen op dezelfde busroute onderling beter afstemmen.
     Er is een integralere benadering nodig van wegenprojecten.
     Het OVB zegt (toe) alle OV-infrazaken met de gemeenten te bespreken in de OV-ontwikkelgroepen. De overmaat aan rotondes is niet bevorderlijk voor het OV, bv op de N360 voor Qlink 6. OVB streeft ernaar haltes dan wel direct aan rotondes te laten koppelen, bv in Leek Oostindie en Midwolde. Bij Winsum worden verkeersremmende maatregelen in de N361 op verzoek van het OVB aangepast. Er zijn veel belangen in het spel, OV krijgt niet steeds prioriteit.
     CP benadrukt het belang van een goede netwerkontwikkeling, o.b.v. aansluitingen in knooppunten, inframaatregelen waar nodig en -dus- een vlotte dienstregeling.
     Lijn 21 is het schoolvoorbeeld hoe het (niet?) moet… CP heeft daar een aparte brandbrief over geschreven aan de Provincie Drenthe.
     Lijn 21 moet b.v. ruim binnen het uur kunnen rijden en in Assen en Emmen aansluiten. Met het ‘predikaat basislijn’ staat die lijn sterker voor de toekomst, maar op korte termijn is vooral het tegengaan van snelheidsremmende maatregelen urgent en bepleit het CP bij het OVB het toevoegen van ritten tot ‘semi-basislijn-niveau’… De brief over lijn 21 aan de provincie was helaas te laat voor de inspraakprocedure op de Omgevingsvisie.
     De netwerkontwikkeling komt terug in de wg dienstregeling op 11 september.
     PV-Hubtaxi: Het CP hekelt in het Advies dr2019 opnieuw het OVB-besluit om de Lijnbelbus op te heffen, want vanuit de optiek van de OV-reiziger is de Hubtaxi geen redelijk alternatief.
     Het OVB reageert op klachten met een maatwerk-vergoeding voor gedupeerde SOV-kaart- en abonnement-houders. OVB en PV kijken samen hoe het gebruik zich ontwikkelt. Vergelijken is ingewikkeld door de verschillende karakters van de producten en onvolledige data van de opstartfase. Onderuitputting van het PV-budget kan wellicht later door het OVB worden gebruikt voor aanvullend-OV ritten.
     Mvr. Mekkes herhaalt haar reiservaring met de Hubtaxi: veel duurder, veel langer, veel onbetrouwbaarder.
     Voorzitter Dirks vat samen dat het CP de Hubtaxi ernstig tekort vindt schieten qua vindbaarheid (reisplanner, centraal telefoonnummer en op straat), betaalbaarheid (geen OVC) en betrouwbaarheid (aanmeldtijd en reistijd).
     Het OVB overlegt met OV9292 over de opname van Hubtaxi en Publiek Vervoer in de reisplannner. De komst van andere betaalwijzen kan in de Hubtaxi en het PV nieuwe kansen bieden. CP herinnert aan haar eerdere advies aan het OVB om de uitrol van PV en HT geleidelijk te doen, om klachten te voorkomen.
     Dhr. Jansen vat samen: ‘De Hubtaxi is teveel WMO en te weinig OV…’.

- Beoordeling dienstregeling 2019 Drente: CP is -zeer- positief over de doorontwikkeling van de lijnen 22 en 27 tot volwaardige dagdekkende basislijnen en de knoop in Zweeloo en ook het behoud van de lijnen 44 en 86 krijgt grote instemming. Het achterweg laten van de minimale bezuiniging op lijn 1 wordt dringend geadviseerd. Het OVB zal er na 12 juli inhoudelijk dieper op ingaan.
- Haltes QL aan de N378: Het OVB verwacht ingebruikname voor de bouwvakantie. Qbuzz heeft aanpassingen intern al klaargezet.
- Verdere procedure dr 2019: QBuzz stuurt zsm de uitgewerkte dr-tabellen, ter voorbereiding en laatste check in de CP-wg DR op 11 september.
- Ervaringen elektrische bussen? Het OVB laat momenteel de H2-bus rijden tussen Station Assen. CP-leden maken **na afloop** van het overleg een proefritje.

4. Ervaringen Publiek Vervoer en HUB-taxi: Dhr. Jan Bos, directeur Publiek Vervoer, schuift aan. Mvr. Dirks verwijst naar het kritische Advies dr2019 mbt de vervanging van Lijnbelbus door Hubtaxi. Bij PV zijn 1600 vragen in een maand binnengekomen, waarvan 400 klachten. Dhr. Bos bevestigt dat vele gaan over de hogere tarieven. Met het OVB wordt een compensatieregeling uitgevoerd voor gedupeerden.
   Vanuit 't CP wordt het PV beoordeeld op vindbaarheid, betaalbaarheid en betrouwbaarheid. Mvr.Mekkes herhaalt haar reisvoorbeeld per Hubtaxi: duurder, oa door vervallen leeftijdkorting, langer, oa door vertraging, en pas gevonden 'na telefonisch consult met directeur OVB….'
   Behalve met de Lijnbelbus valt ook de vergelijking met de Regiotaxi negatief uit door verslechterde reisvoorwaarden, zoals het vervallen halte-halte-vervoer. Op internet is geen Hubtaxi te vinden, en er is geen centraal telefoonnummer.
   Het CP wil graag de Lijnbelbus èn de voorwaarden van de Regiotaxi terug.
   Dhr. Bos verwijst naar de afgesproken regels waar PV de vervoerder aan houdt.
   OVB en PV vinden beiden dat de Hubtaxi via OV9292 te vinden moet zijn. De adviesbanners zijn nog steeds niet in orde.
   CP: Bij vergelijking van de vervoersomvang vóór en na invoering Hubtaxi opletten dat de juiste telcijfers worden gebruikt: Klopt, OVB hanteert de ritaanvragen als norm. Het **CP citeert het KiM-rapport** dat stelt dat 20% van reizigers van zwakke lijnen geen alternatief heeft en vindt dat 't OVB voor dat alternatief moet zorgdragen, bv met een lijnbelbus-achtig product. Het OVB 'begrijpt de wens'. Hoeveel overstappers zijn er nu tussen PV en OV op de Hubs? Blijken de beoogde voordelen van samenwerking wel uit de cijfers? Dhr. Bos zegt dat dit nog moet blijken uit de rit-administratie. Het CP plaatst het OV in het landelijk gebied in een breder maatschappelijk en milieukader en wil dat het gepromoot wordt, niet alleen investeren in de dikke lijnen (in Groningen). Neergang is 'selffullfilling prophecy…'.
   Dhr. Stoker wijst op de genomen politieke besluiten: Het kleinschalig OV werd te duur bevonden.
   Na de levendige en principiële discussie bedankt mvr. Dirks dhr. Bos voor diens aanwezigheid met de afspraak dat de secretaris voortaan alle stukken stuurt aan PV.
   CP-leden worden uitgenodigd in de nog op te richten 'PV-Reizigersteams'.
   Dhr. Bos bekijkt of / hoe het CP de overzichten van klantreacties kan krijgen, of er een folder kan worden gemaakt, en of er een centraal telefoonnummer kan komen.

5. Cashless in de bus: Mvr. Schmid geeft een presentatie over de invoering van çashless' in de bussen. QB sluit zich hier aan bij de landelijke trend, hoewel in GD weinig incidenten daartoe aanleiding geven. In enkele bussen is sinds 2016 ervaring opgedaan, waaruit o.a. bleek dat er snellere pin-apparatuur geleverd moest worden door een andere leverancier. CP-leden zijn bezorgd kritisch mbt het betaalgemak voor ouderen en mensen met een handicap of in schuldsanering. Mvr. Schmid legt uit dat voor elk specifiek probleem een (maatwerk-)oplossing wordt geboden door Klantenservice. De overgang naar cashless op Qlink3 is zonder incidenten verlopen, geen toename van agressie, geen misbruik of omkoping waargenomen. Veel aandacht geeft Qbuzz aan instructie van personeel, hoe te helpen bij problemen, en aan voorlichting van het publiek: op infoschermen in de bus, stickers op de bus, via sociale media, en door inzet van de OVB-infobus.. Er is altijd een overgangsperiode waarbij contant en PIN-betalen nog naast elkaar bestaan. Verwacht wordt dat reizigers snel aan pinnen gaan wennen. Voor buitenlanders is betalen met een bankpas gemakkelijk.
   De uitrol naar andere lijnen gebeurt stap voor stap: in het najaar op alle Qliners en Qlinks (behalve op 15) en in de stadsbus Emmen.
   Qbuzz werkt ook mee aan onderzoek naar andere betaalwijzen, bv. in- en uitchecken met de bankpas, betalen per mobiel of achteraf via creditnota. Toch ziet het CP nog beren op de weg, zoals b.v. de tegengestelde eis in PV juist wèl contant te betalen, of hoe betalen kinderen en asielzoekers of laaggeletterden…
   Mvr. Schmid weet met haar belofte van maatwerk-oplossingen voor 'moeilijke gevallen' tenslotte toch het vertrouwen van het CP te winnen dat het uiteindelijk allemaal goed gaat komen met çashless…

6. Klantreacties:
   - Klantreacties Qbuzz: Dhr Bakker licht de cijfers toe en zal voortaan ook reacties via sociale media opnemen. Tijdens stakingen zijn veel extra gesprekken gevoerd en appjes verzonden. De kwartaalcijfers kunnen mondeling worden besproken.
   - N.a.v. de Kwartaalrapportage OV-Loket: Mvr.Dirks vraagt Qbuzz te regelen dat chauffeurs niet staan te roken in het rookvrije station Emmen.

7. Verslag CP-Drenthe 16 april: De secretaris stuurt de definitieve versie rond.

8. Rondvraag: Qbuzz corrigeert op verzoek CP volgende items:
   - Graag lijn 27 aangeven op plattegrond kp Gieten;
   - 8p-busje lijn 59 in daluren aangeven op DRIS en op OV9292;
   - Bij halteomroep in QL312/300, plaatsnaam noemen bij N34-haltes;
   - Nieuwe haltevertrekstaten aanbrengen op lijn 44 met recent toevoegde ritten;
   - Reizigers in 8p busjes correct tellen met (goed) werkende handhelds!;
   - **Bus-infoscherm lijn 21 'Voshaar Noord Sleen' moet zijn 'Voshaar Schoonoord';**
   - **Idem: 'Hoofdstraat 38 Schoonoord' moet zijn Hoofdstraat 38 Schoonloo'**
   - **Halte-omroep lijn 21 'Rolderstraat 36' moet zijn Hoofdstraat 38 -in Schoonloo**.

Sluiting vergadering (plm 16:30u)

Samenvatting actiepunten CP-Drenthe 18 juni 2018:

OVB: Netwerkontwikkeling bespreken in wg DR 11/9
OVB: Reageert na juli op het CP-Advies dr2019
OVB/PV: Opname Hubtaxi in OV9292 regelen
OVB/PV: Centraal telefoonnummer Hubtaxi invoeren
OVB/PV: Folder uitgeven mbt gebruik Hubtaxi
PV: CP-leden uitnodigen voor Reizigersteams
PV: Overzicht Klantreacties sturen aan CP
Qbuzz: Neemt voor de bouwvak haltes QL312 N378 in gebruik
Qbuzz: stuurt zsm de uitgewerkte tabellen dr2019
Qbuzz: chauffeurs verbieden te roken in rookvrij station Emmen
Qbuzz: diverse items Rondvraag corrigeren:

- Graag lijn 27 aangeven op plattegrond kp Gieten;
- 8p-busje lijn 59 in daluren aangeven op DRIS en op OV9292;
- Bij halteomroep in QL312/300, plaatsnaam noemen bij N34-haltes;
- Nieuwe haltevertrekstaten aanbrengen op lijn 44 met recent toegevoegde ritten;
- Reizigers in 8p busjes correct tellen met (goed) werkende handhelds!;
- **Bus-infoscherm lijn 21 ‘Voshaar Noord Sleen’ moet zijn ‘Voshaar Schoonoord’;**
- **Idem: ‘Hoofdstraat 38 Schoonoord’ moet zijn Hoofdstraat 38 Schoonloo’**
- **Halte-omroep lijn 21 ‘Rolderstraat 36’ moet zijn Hoofdstraat 38 -in Schoonloo**.

Secr: PV op verzendlijst CP zetten
Secr: Definitief verslag 16 april rondzenden.

==========