Verslag

Drenthe - 25 februari 2019

van het OV-CP Drenthe op 4 februari 2019, om 14:30 uur in het OV-bureau te Assen.

Aanwezig namens reizigers / organisaties:	
Onafhankelijke leden	dames Oetske de Rijk, Kina Mekkes en Renée Lagro
ROVER	mvr. Will Gerbers
SBO-Drenthe	dhr. Berend Janssen
Secretaris	dhr. Frank Aakster
Voorzitter	mvr. Willemien Dirks
Aanwezig namens instanties:	
OV-Bureau	hrn. Wilko Mol en Jorne Bonte
Publiek Vervoer	dhr. Jan Bos
Qbuzz	mvr. Marjol Schmid, hrn. Walter Bakker, Ed van der Zee
Verhinderd / Afwezig:	
BOKD	mvr. Willy-Anne van Stiphout
Parel Emmen	mvr. Anab Mohammed Jama

---

1. Voorzitter mvr. Dirks opent het overleg. Afgemeld zijn CP-leden mvr. van Stiphout en mvr. Jama en van het OV-bureau dhr. Stoker.

2. Mededelingen:
   Mvr. Gerbers geeft het bericht door van mvr. van Stiphout dat de gemeente Coevorden voornemens is OV-knooppunt en Hub Zweeloo te gaan upgraden**. Het CP en de BOKD e.a. worden daar in de persoon van mvr. van Stiphout bij betrokken.

3. Actualiteiten OV-bureau(OVB): Dhr. Mol geeft een toelichting en uitleg m.b.t.
   - maatregelen lijn 73-AZC: Op elke rit, behalve de allereerste, rijden nu 2 stewards mee om de orde te handhaven. Deze maand vindt een ‘brainstorm - hoe nu verder’ plaats met alle betrokken partijen en de staatssecretaris, die in juni nogmaals komt overleggen hoe de zaken gaan. Gevoel is dat hij de zaak nu serieus neemt.
     De aparte pendelbus tussen Emmen-station en het AZC is mogelijk een tijdelijke oplossing, maar er wordt een definitievere oplossing gezocht in het verwijderen van de overlastgevers uit dit AZC.
   - ‘OV-Toppertje’: Het OVB heeft een publiciteitscampagne opgezet om de goedkope chipkaart te promoten, die ook recht geeft op een DalVoordeel-Noord-Nederland (DVNN) voor slechts € 10,- Mvr. Mekkes vraagt of de voordelige chipkaart en DVNN-combi ook kan worden gekocht bij een servicepunt. Mvr. Lagro mist promotie ìn de bus, waarop dhr. Mol reageert dat de doelgroep niet in de bus zit maar er achter rijdt: De actie wil méér reizigers aantrekken die de OV-chipkaart(OVC) gebruiken, niet bestaande reizigers korting geven… Er zijn al 5500 goedkope OV-chipkaarten verkocht, waarvan plm. 66% in GD, de rest in Friesland.
   - ‘Bussessions’: De muziekbands in de bus en op het Hoofdstation in het kader van het muziekfestival Noorderslag waren een groot succes. Reizigers reageerden enthousiast en ook chauffeurs wilden graag de betreffende ritten rijden.

Mvr. Dirks vraagt of het OV bij gelegenheid iets dergelijks in Emmen wil organiseren.

- De aanbesteding van een H_2 -vulpunt in Groningen heeft zeven inschrijvers opgeleverd. Ook in Emmen wordt een vulpunt ontwikkeld wanneer het lopende overleg over de financiering van 10 extra H_2-bussen goed uitpakt.
- Implementatie GD-concessie w.o. nieuwe bussen…. Alle elektrische materieel is besteld en de aanbesteding van de benodigde HVO-bussen wordt nu voorbereid. Naar verwachting zullen alle bussen tijdig kunnen worden afgeleverd.
  Op 4 maart worden de elektrische bussen gepresenteerd aan pers en publiek, waarbij het CP wordt uitgenodigd. Mogelijke locatie is P+R Hoogkerk.
- Hubtaxi: OVB en Publiek Vervoer(PV) hebben afgesproken dat er een verbeterplan wordt gemaakt, waarin de CP-input wordt meegenomen.
- Cityline: Het OVB heeft overlegd met PV en de gemeenten Assen, Meppel en Hoogeveen over het lokale vervoer. De combinatie van WMO- en lokaal vervoer is een mooi initiatief, maar er is een tekort in de financiering en het gebruik loopt terug. Mvr. De Rijk heeft de Cityline Assen geschouwd en gezien dat er goede aansluitingen werden geboden. OVB en PV gaan de financiering voor volgend jaar nader bekijken.
- Snelle Intercity: De trein was druk, met veel bestuurders en geïnteresseerden, en reed met enige hilariteit Assen voorbij… Het doel om veel aandacht voor de ‘snelle zaak’ te genereren is bereikt en ProRail en NS werken nu goed samen.
- Het aantal incheckers lag op 8 januari jongstleden hoger dan welke dag ook in 2018. Er checkten 117.306 reizigers in. Dat is bijna het record allertijden dat op 14 december 2017 gehaald werd (118.882 incheckers). Drukste dag in 2018 was 7 december met 114.752 incheckers. Verklaringen zijn de algehele groei in OV-gebruik, de groei van OVC-gebruik ipv papieren kaartjes en incidenteel het effect van slecht weer. Dhr. Aakster vraagt of er verband is met klanttevredenheidcijfers, groei is fijn, maar is er capaciteit genoeg? Dhr. Mol antwoordt dat capaciteit een aandachtspunt is voor de komende tijd, er wordt nog meer groei verwacht, die -goed- moet worden opgevangen.

4. Publiek Vervoer (PV):
   Dhr. Jan Bos presenteert een concept-Plan van Aanpak mbt de kwaliteitsverbetering van het PV en verspreidt een ‘hand-out’. Na negen maanden ervaring te hebben opgedaan met de hubtaxi is het tijd voor evalueren en verbeteren. Het concept-rapport staat open voor inbreng van de CP’s. OVB en PV gaan zaken gezamenlijk en met de vervoerders aanpakken en betrekken de CP’s er ook bij. Dhr. Bos geeft een toelichting bij de sheets: Uit de ritadministratie blijkt een gemiddeld voldoende stiptheid van de ritten, maar sommige vervoerders scoren onder de maat: Daar wordt op ingezoemd.
   Er zijn weinig klachten, plm 5 per maand. De vraag: “Ligt dat aan de moeilijke procedure?” zal worden bekeken. Sinds deze week kunnen klachten ook via de website worden ingediend. De meeste klachten betreffen de categorie ‘uitvoering’ (20 op 11000 ritten). De stiptheid van de rituitvoering bedraagt 95% binnen de normtijd. Bij langdurig onderpresteren kan de vervoerder eerst een korting en later een boete worden opgelegd. De klachten uit de CP-lijst bieden aanknopingspunten voor bijsturing.

Correcte informatie over de tarieven en voorwaarden is belangrijk, maar daarover zijn weinig klachten gemeld; ‘t CP geeft alsnog een fout in de OV-krant door.
Het alleen cash kunnen betalen van ritten blijkt in de praktijk een bezwaar: PV gaat met het OVB bekijken of ook pinnen en betalen met OVC kan worden geregeld.
De (door het CP bekritiseerde) vindbaarheid wordt door PV vooral gezien als probleem van onbekendheid bij potentiële gebruikers, “onbekend maakt onbemind”. Vanuit het CP wordt tegengeworpen dat ook wanneer je het bestaan van de hubtaxi vermoedt, het nog een hele kunst is om het goede telefoonnummer te bellen of de hubtaxi op een website te vinden. Voor PV is ook de vraag belangrijk ”wie is eigenlijk de gebruiker, wat is de doelgroep’’. Het CP suggereert .. “OV-gebruikers zijn toch ook doelgroep?”
De vraag hoe betaalbaar de hubtaxi is, is de verantwoordelijkheid van politiek en bestuurders, voor PV is het een gegeven.
Verbeteringen starten met de opstelling van dit ‘plan van aanpak’ en deze bespreking in het CP. Vervolgens wordt de stiptheid doorgenomen met de vervoerders, wat is de oorzaak van onregelmatigheden? Kunnen de marges voor het ophalen en brengen scherper worden gesteld? In het Bestek zijn grenzen vastgesteld, het aanscherpen daarvan kost direct inzet van meer auto’s en dus geld.
Op de vraag van mvr. Schmid hoe PV de klachtenafhandeling heeft geregeld, legt dhr. Bos uit dat klachten die in het programma SMILE worden geregistreerd direct met de juiste vervoerder worden opgenomen. PV zorgt ervoor dat het antwoord bij de indiener terugkomt. Het CP meldt dat een klacht over de afhandeling bij de vervoerder zelf terecht komt: PV zal dat ‘nader bekijken en het klachtenproces scherper neerzetten’. De publieksinformatie over PV en hubtaxi moet correct en duidelijk zijn, maar berust nu bij 5 à 6 partijen. Op dezelfde klantvraag moet echter elke partij hetzelfde antwoord geven, en daartoe ontwerpt PV nu een ‘beslisboom’ voor callcenter-medewerkers en moeten alle vervoerders hetzelfde systeem -gaan- gebruiken.
De aard van de klachten noopt niet tot een verandering van het systeem. Betalen moet straks ook met pin en OVC kunnen. Nu worden reizigers met bankbiljetten soms benadeeld omdat er niet genoeg wisselgeld kan worden teruggegeven. Verbeteren van de vindbaarheid -door instellen van één centraal telefoonnummer met direct doorverbinden naar de juiste vervoerder- blijkt te kostbaar te zijn voor de plm 15-duizend bellers per jaar. Apps en websites vormen wel een alternatief, maar 9292 ‘doet moeilijk’… Samenwerking met Qbuzz biedt meer perspectief, gelet op hetgeen Qbuzz in haar offerte heeft aangeboden mbt informatie over ‘multimodaal vervoer’, waarbij de Qbuzz-website als intermediair kan fungeren voor 9292.
PV is intussen nog niet klaar voor het landelijke MaaS-project, beter is het om MaaS in Noord-Nederlands samenwerkingsverband verder te ontwikkelen, en wat ook kan is de hubtaxi als een kenmerk, of faciliteit ‘ophangen’ aan de websites van de hubs.
Informatie over de hubtaxi kan ook worden aangebracht in de bus (Qbuzz, maar ook Blauwnet en Arriva!) en via folders en stickers worden verspreid. Ook wil PV het mogelijk maken om ritten te reserveren via de websites van de vervoerders.
Instappen in een ‘toevallig passerende hubtaxi’ kan doorgaans niet -ook al lijkt er plek te zijn- omdat het vervolg van de rit en de bezetting al in het planningssysteem van de vervoerder is vastgelegd, en daarvan niet meer kan worden afgeweken. PV zal toch gaan bekijken in welke gevallen ‘passanten’ wel kunnen worden ‘meegenomen’ om zo het systeem in de ogen van de reiziger laagdrempeliger te maken.

In apart onderzoek, of middels een Europees Interreg-programma kan nader worden onderzocht wat de doelgroep van de hubtaxi precies is: b.v. voormalige Lijnbelbus en OV-gebruikers? Reizigers kunnen in de taxi gevraagd worden mee te werken aan onderzoek. Het CP waarschuwt dat kritische gemeenten zouden kunnen afhaken, zoals b.v. Noordenveld. PV schenkt daar al aandacht aan. Vanwege de imagoschade aan de hubtaxi adviseert het CP om klantvriendelijke promotie-acties op te zetten, b.v. door mensen op te pikken bij stations, of standplaatsen op hubs te maken, zodat de aanrij-tijd vervalt. Het CP herinnert aan het telkens gegeven dringende advies aan het OVB om de Lijnbelbus niet af te schaffen voordat op kleinschalige OV-relaties alle betrokkenen tevreden zijn over een goed werkend (hubtaxi-?)alternatief… De volgorde is ondanks CP-adviezen verkeerd geweest door de Lijnbelbus zo rücksichtslos af te schaffen, waardoor we nu “met de gebakken peren zitten”… Het CP is blij dat PV de ingebrachte kritiekpunten zoveel mogelijk meeneemt en wil oplossen… ‘we moeten niet zeuren, maar aanpakken’… PV kan sommige dingen aanpakken, b.v. op veel gevraagde tijdstippen en plekken, zoals toeristische attracties zonder goed OV, auto’s tijdig laten klaarzetten. Het CP is overigens blij met het samenwonen van PV en OVB in hetzelfde pand… door de secretaris samengevat: ‘het CP vindt PV -c.q. dhr. Bos- ‘goed vindbaar en betrouwbaar, maar de betaalbaarheid laat te wensen over…’

5. GD-dienstregeling 2019:
   - Het CP uit tevredenheid over de verstrekte informatie en discussie in de wg dienstregeling. Er zijn weinig klachten gemeld over de dr 2019.
   - Dhr. Bakker deelt het meest recente overzicht klantreacties van Qbuzz uit. De klachten zijn nogal gespreid over verschillende oorzaken. De nieuwe dienstregeling zorgde voor een ‘klein piekje’. Er zijn ook weinig problemen gemeld over cashless. De Ouderenbonden willen echt een cash-betaalmogelijkheid terug en gaan dat landelijk aankaarten. In Emmen moesten twee zelfstandig reizende kinderen ruim vijf euro betalen, en bij het servicepunt Groningen was een boze reiziger die niet cash mocht betalen. Hoeveel ‘probleemgevallen’ heeft Qbuzz inmiddels opgelost met ‘maatwerk’ zoals eerder was beloofd? Iemand heeft via het kantoor kaartjes toegezonden gekregen. Komen er in de nieuwe GD-concessie andere betaalmogelijkheden? Hoeveel reizigers blijven weg nu ze niet meer cash kunnen betalen? In dit verband vindt het CP het ‘jammer’ dat de gemeente Emmen niet langer ‘gratis OV-dagen’ wil inkopen, maar haar geld voor OV liever bespaart en inkomsten genereert uit extra betaald autoparkeren…
     Klachten over ‘bus niet geweest’ kunnen te wijten zijn aan onbekendheid met nieuwe dienstregelingtijden, of aan meerdere bussen tegelijk bij drukke haltes, zoals bij de Weerdingerstraat en Centrum in Emmen. ‘Bus doorgereden’ wordt soms veroorzaakt omdat reizigers niet tijdig hun hand opsteken voor de juiste bus. Chauffeurs geven dit meestal gelijk door aan de verkeersleiding.
   - Eventuele aanpassingen: Het OVB heeft ook amper negatieve reacties gehoord. De opgeheven lijn 36 had daarvoor te weinig reizigers… Qbuzz noemt enkele voorbeelden, waaronder herstelde aansluitingen tussen de lijnen 74 en 110, tussen 34 en 31, en tussen de laatste ritten van 22 en 27 in Zweeloo. Ql 5 heeft er een extra late rit bijgekregen van Hoofdstation naar Annen, en de korte ritten tussen Meerdijk

en station Emmen zijn beter verdeeld tussen de lijnen 12 en 26, waarbij de 12 nu goed aansluit op de trein naar Zwolle.

- Op de vraag van de secretaris over het uitdelen van de overzichten wordt na overleg afgesproken dat Qbuzz deze voortaan op de dag van het CP via de mail stuurt, zodat deze in het vooroverleg van de leden kunnen worden bekeken, ipv pas na het uitdelen ervan in de plenaire CP-bijeenkomst. Vragen en opmerkingen kunnen dan beter worden voorbereid.

6. GD-dienstregeling 2020:
   Stand van zaken proces: Het OVB neemt de input van CP's en chauffeurs mee in het overleg met Qbuzz over de ontwerp-hoofdlijnen dienstregeling 2020. Rond 20 maart worden deze toegezonden en besproken in de CP-wg DR op 2 april. Eind april wordt de concept-dienstregeling 2020 vrijgegeven, waarop het CP dit, samen met het concept-advies bespreekt met het OVB in de CP-wg DR begin juni, waarna het CP definitief advies uitbrengt aan het DB-OVB medio juni, en het DB eind juni instemt met de nieuwe DR.

7. Het verslag van het CP-Drenthe van 10 december is door de secretaris aangepast n.a.v. door leden toegezonden opmerkingen en wordt nu verder ongewijzigd vastgesteld.

8. Rondvraag:
   - De secretaris checkt n.a.v. de vraag van mvr. Lagro, bij het OVB of gemeente Assen wanneer de lang geleden toegezegde fietsenklemmen eindelijk worden geplaatst bij de haltes Beilerstraat.

   ** Mvr. van Stiphout vult het verslag schriftelijk aan, dat "het CP erg enthousiast is over het ontwerp voor Zweeloo van Wilfried Reuvers, dat het bijzondere karakter van deze hub ondersteunt: groen, duurzaam, kunstzinnig, passend bij de landelijke omgeving (beekstroomdal), een fijne plek om te verblijven".

Sluiting vergadering.

<u>actiepunten CP-Drenthe 29 oktober 2018:</u>

CP-D:	gaat 'brainstormen' over Hubs en stuurt wensen naar Kernteam	jan!

<u>Actiepunten CP-Drenthe 10 december 2018</u>:

~~OVB/DB~~	~~herinvesteren extra BTW-opbrengst in OV vragen aan 'Den Haag'~~	~~1 jan~~
~~OVB~~	~~probleempunten CP-memo HT-LBB bespreken met PV~~	~~zsm~~
~~Qbuzz~~	~~neemt halte Port Natalweg op in lijn 110~~	~~zsm~~
~~Qbuzz~~	~~verhelpt storingen nieuwe dr w.o. richtingfilms en DRIS~~	~~zsm~~
~~Qbuzz~~	~~zoekt uit of nieuwe 8p-bussen een lage-vloer krijgen: JA~~	~~CP feb~~
Secr.	nodigt ProRail uit voor informatie en overleg bij Emmen-Zuid	jan

<u>Actiepunten CP-Drenthe 4 februari 2019:</u>

PV	bekijkt wanneer 'passanten' mee mogen in de hubtaxi'	CP april
Qbuzz	mailt overzicht klantreacties 's-ochtends voorafgaand aan CP-Drenthe	elk CP
~~Secretaris~~	~~checkt wanneer fietsenklemmen komen bij haltes Beilerstraat Assen:~~	
	>wacht op antwoord hr. Ton Lubbers, gem. Assen	

==========