Verslag

Drenthe - 4 juli 2019

van het OV-consumenten-platform Drenthe op 24 juni 2019 in het OV-bureau te Assen.

Aanwezig namens reizigers / organisaties:	
BOKD	mvr. Willy-Anne van Stiphout
Onafhankelijke leden	dames Oetske de Rijk en Renée Lagro
ROVER	mvr. Will Gerbers
SBO-Drenthe	dhr. Berend Janssen
Voorzitter	mvr. Willemien Dirks
Aanwezig namens instanties:	
OV-Bureau	dhrn. Wilko Mol en Jorne Bonte
Publiek Vervoer	dhr. Jan Bos en mvr. Sacha Kraaijenga
Qbuzz	mvr. Marjol Schmid en dhr. Pim Diekstra
Verhinderd / Afwezig:	
Onafhankelijke leden	mvr. Kina Mekkes
Qbuzz	dhr. Ed van der Zee en dhr Walter Bakker

---

1 Opening: Mvr. Dirks opent de vergadering. Mvr. Mekkes is afwezig en dhrn Van der Zee en Bakker van Qbuzz hebben vakantie.

2 Mededelingen: Agendapunt 7 spoorzaken wordt een intern bespreekpunt aan het eind, omdat dhr. Pim Raaijmakers van NS en dhr. Martin Courtz van de provincie Drenthe op deze termijn niet aanwezig konden zijn, maar wel bereid zijn te komen in het CP van 9 september. Begonnen wordt met punt 6. Dhr. Bos en mvr. Kraaijenga komen om 15u.

3 Actualiteiten OV-bureau: Dhr. Mol meldt dat de Hoofdlijnen DR2020 door het DB zijn goedgekeurd. Er zijn 243 reacties ontvangen, verdeeld over met name Kielsterachterweg, Geerstuk Delfzijl en Bareveld / De Hilte, o.a. door een actie op Facebook.
De implementatie van de nieuwe Qbuzz concessie verloopt op hoofdlijnen volgens plan.
De strenge controle bij de kaartverkoop voor de Pendelbus AZC-Emmen door de COA heeft resultaat. Er zijn geen incidenten meer gemeld met ‘veiligelanders’, de betaling door Justitie wordt verlengd tot eind dit jaar.
De CP-vraag hoe een digitaal-OV-abonnement voor reizigers van buiten de regio kan worden getoond in een Buurtbus in GD laat dhr. Mol nader uitzoeken. Het aanvragen van een zichtkaart op een website is voor incidentele reizigers van buiten de regio geen afdoende oplossing.

4 Publiek Vervoer: Dhr. Bos introduceert mvr. Sacha Kraaijenga als nieuwe relatiemanager hubtaxi en reageert op de actuele zaken:
In overleg met het OVB is in de “beslisboom” voor de call-centermedewerkers de vraag ‘kunt u gebruik maken van regulier OV in de omgeving’ komen te vervallen. In veel gevallen maakte dit ‘parallelliteits-criterium’ de toekenning van een Hubtaxirit te

ingewikkeld. Dit zal met de vervoerders worden afgestemd. Eind 2018 heeft een mystery-guest hubtaxi-reizen gemaakt en geconstateerd dat het reserveren en de uitvoering best goed gingen. De CP-ervaring is beduidend minder positief. Eind 2019 wordt een Klant-Tevredenheids-Onderzoek gehouden, als duidelijk is hoe de (potentiële? red.)klanten het best kunnen worden benaderd. Het CP merkt op dat het *vinden* nog steeds heel onduidelijk is. Dhr. Bos zegt dat de tussenkomst van een call-center wordt afgeschaft, voortaan krijgen klanten PV zelf aan de lijn, waardoor op sommige vragen en klachten meer direct kan worden gereageerd. Van b.v. 5 opmerkingen van een klant, komen er via een callcenter maar een paar door bij PV.
Mvr. van Stiphout is positief over de bereikbaarheid van de klachtenlijn, ook ná 20u, maar indien dat wordt beloofd, moet er wèl worden teruggebeld! Ook de -online-klachtenprocedure kan beter.
Mvr. Kraaijenga kent het klachtensysteem inmiddels en gaat er mee aan e slag.
Er komen maar weinig klachten binnen over de uitvoering, deze zullen met de klachten over het 'beleid' bij het OVB, worden samengevoegd in één systeem.
Mvr. Kraaijenga zal o.a. het kwaliteitsplan verder gaan uitwerken.
Het gebruik van de Hubtaxi zal mbv een "tool" geregistreerd en geanalyseerd worden, welke ontwikkelingen zijn er en in welk gebied: is ergens wellicht -weer- een markt voor een OV-product? De vraag van het CP, of passanten kunnen worden meegenomen zal nog worden uitgezocht.
Het ontwikkelen van een pilot 'PV-reis-app' ihkv een landelijk MaaS-project wacht op wat de nieuwe Qbuzz-reis-app zal kunnen leveren mbt PV en daarna wordt gekeken wat het Rijk wil financieren.
Het CP vraagt om een verwijzing naar PV op de haltevertrekstaten van het OV en het fysiek klaarzetten van Hubtaxi's op Hubs en stations (zoals vroeger de Treintaxi, die binnen t kwartier aansluiting gaf op de trein). Bij bv station Emmen-zuid kwamen voorheen 2 belbuslijnen, nu echter OV noch PV.
Mvr. Dirks vat de stemming van het CP samen, "wij laten ons niet afschepen, dus blijven we vragen naar kwaliteit". Aan het OVB vraagt het CP naast de financiële kant, meer te letten op de belangen van de (OV-)reizigers!.

5 GD-dienstregeling 2020: Dhr. Bonte reageert namens het OVB op het CP-Advies.

- Hij meldt allereerst tevredenheid van de Statencommissie Vervoer over het goede advies van 't CP, waar de Staten zich in kunnen vinden. Het CP heeft meegedacht en meegepraat en de vertrouwelijkheid in acht genomen. Daardoor heeft 't CP invloed in een vroeg stadium. Sommige adviezen worden door het DB overgenomen, op korte of langere termijn.
- Procedure: De uitgewerkte tabellen mailt Qbuzz voor aanvang juli naar het CP ter controle.
- Het OVB heeft uitgebreid met 't CP gesproken over lijn 21, maar inmiddels blijkt dat enkele spits sneltreinen Emmen-Zwolle een andere dienstregeling krijgen, waardoor 21 in de spits niet zou aansluiten op de trein in Emmen. Qbuzz bekijkt daarom of het ontwerp voor lijn 21 waar 't CP mee instemde, kan worden aangepast. Het bericht

over de aanpassing van de sneltreinen op de Emmer-lijn kwam pas vorige week van Arriva. Mvr. Dirks had op 15 juni in de wg Vechtdallijnen op 14/6 met opzet aan Arriva gevraagd of de voorgenomen wijziging wel was afgestemd met de aanpalende vervoerders….. Kennelijk is pas daarna bericht van Arriva aan Qbuzz gestuurd. Het OVB wil n.a.v. deze kwestie afspraken gaan (her-?)maken met Arriva en de provincie Overijssel over de onderlinge afstemming van dienstregelingzaken.

- Mvr. Lagro mist een aansluitschema (AS) voor de regio Gieten. Dhr Bonte legt uit dat die alleen zijn meegestuurd voor regio's met grote aanpassingen en dhr. Diekstra vult aan dat een voor CP-leesbaar AS een flinke vertaalslag vereist vanuit de Qbuzz-systemen, hetgeen niet standaard wordt gedaan.
- OV/PV- advies mbt inzet 8p busjes: Dhr. Mol meldt dat reizigers in Kielsterachter-weg (KAW) en Annerveensche-kanaal (10 reizigers, AVK) worden tegemoet gekomen met extra informatie over (het bestellen en betalen van) de Hubtaxi en een compensatieregeling voor het verschil tussen OV-en HT-tarief. De exacte vorm wordt nader bepaald. In Bareveld zullen nieuwe haltes worden aangelegd bij de oprit naar de N33 voor de lijnen 310 en 74, zodat ook in de toekomst kan worden op- en overgestapt. Ook bij Oosteinde worden extra haltes aangelegd.
  Voor de 15 reizigers per dag van Hilte naar Assen wordt een oplossing gezocht in het omleiden van de Buurtbus. Met RWS zal worden onderzocht of er -op termijn- haltes kunnen komen aan de N33, maar de kans hierop lijkt klein. Het omleiden van Qliner 310 over de onderliggende weg is onwenselijk ivm hinder door auto's en trekkers op de smalle weg. Het CP betwijfelt of de inzet van de Buurtbus via De Hilte naar Gieten 't aantal passagiers wel zal kunnen verwerken.
  Het CP is ontevreden dat het grote aantal ingediende zienswijzen, waaronder die van de gemeente Aa en Hunze, niet heeft geleid tot een besluit om aanvullend OV aan te bieden. De Hubtaxi wordt gezien als slecht alternatief door de lange aanmeldtijd, de onduidelijke vertrek- en aankomsttijden en 't ontbreken van een aansluitgarantie: Hoe lang van te voren moet je je melden en hoe lang ben je dan onderweg vergeleken met nu?
  Mvr. van Stiphout benadrukt de principiële kant van het bieden van goed openbaar vervoer op het platteland: Eenmaal in de auto, pakken mensen nooit meer het OV. Omgekeerd kan een goed OV-aanbod ook -veel- nieuwe reizigers trekken, zoals elders wordt aangetoond. De snelle Qliner 310 is, met o.a. een half-uurdienst in de spits, op zich sympathiek bedacht, maar vereist aanvulling met een onderliggend ècht OV-product, bv. de Lijnbelbus: OV-tarief met dienstregeling, of een vaste dienstregeling met een 8p-busje. Nu biedt 't OVB een verbetering gekoppeld aan een verslechtering!
  Mvr. Dirks wijst op de vergrijzing, en onderstreept het betoog van vorige spreker.
- N.a.v. de vraag van mvr. Lagro wat er met de zienswijzen wordt gedaan, antwoord dhr. Bonte dat de 243 binnengekomen reacties zijn gesorteerd op onderwerp en meegezonden zijn naar het DB. Alle reageerders krijgen een reactie. De indruk bestaat dat ook veel 'niet-reizigers' hebben geschreven dat zij het pure feit dat er een bus rijdt (voor anderen) beschouwen als een belangrijk aspect van de

leefbaarheid op het platteland. Mvr. van Stiphout wijst erop dat de uurdienst op de lijnen 21,22 en 27 heeft geleid tot meer gebruik, hetgeen bewijst dat investeren loont en niet alleen maar naar kleine aantallen en kosten moet worden gekeken.
Dhr. Bonte bevestigt dit effect en verwijst naar de Omgevingsvisie en het voornemen van het OVB de uurdiensten dagdekkend uit te bouwen.

- Mvr. Dirks benadrukt de CP-wens om lijn 44 Harkstede – Vries te behouden – (en volgens 't CP-advies verder uit te bouwen -red). Mvr. Lagro voorziet een nuttige overstap van 44 op sneldiensten naar Zernike als er haltes komen aan de op-en-afritten van de A28 in Tynaarlo. Dhr. Bonte wijst erop dat het DB vasthoudt aan de opheffing, obv de gemiddelde bezetting van slechts 0.9 reizigers, geteld door chauffeurs in de drukste maand november (informatiever dan ovc-data op deze lijn). Het CP twijfelt echter sterk aan de volledigheid van de telcijfers, is wel op alle segmenten van de lijn en alle perioden van de dag en week en jaar geteld? CP: Op een lijn als deze telt iedere reiziger! *Geef lijn 44 nog een kans! Doe een nieuwe telling*! Kijk ook naar de vervoerbehoefte aan de westzijde van de A28! Houdt rekening met de enorme omweg- en -kosten bij reizen via Assen of Groningen!
- Dhr. Bonte legt uit dat de wijzigingen op de lijnen 20/28 rond Dieverbrug passen binnen de eisen van de Omgevingsvisie aan de kwaliteit van 'basislijnen'.
- Mvr. Gerbers attendeert 't OVB op de wens om de Qliner 327 te doen herleven via de A37. De situatie in zuidoost-Drenthe is daarvoor gunstiger dan jaren geleden, er is -meer- behoefte aan een snelle verbinding! Maar ook hier geldt dat 't CP bij de ontwikkeling van HOV tegelijk geen verslechtering, maar juist ook een verbetering in de ontsluiting van het omliggende gebied wenst. Het OVB zegt toe de haalbaarheid van een '327' te zullen gaan bekijken i.h.k.v. ontwikkeling dienstregeling 2021.

6 Qbuzz-zaken: Mvr, Schmid behandelt de actuele zaken:

- Zij bevestigt mvr. Gerbers dat nieuwe streekbussen worden voorzien van airco!
- Over de implementatie van de concessie valt nu weinig nieuws te melden.
  In het CP op 9 september kan er nader op worden ingegaan.
- Het overzicht klantreacties is ontvangen en uitgedeeld: Mvr. Schmid constateert dat er in mei weinig klachten over de stakingen zijn ontvangen: Kennelijk berustten de meeste reizigers in het onvermijdelijke. Uitschieters werden veroorzaakt door de wisselende en hinderlijke omleidingen op QLiner 309 in Assen.
- Mvr. Dirks had wel meer klachten verwacht over de combinatie van wegwerkzaamheden aan de Hondrugsweg in Emmen icm een wieler-evenement, waardoor belangrijke centrumhaltes niet vindbaar of zelfs onbereikbaar waren en reizigers de bus moesten zóeken… Het CP zal dit in het overleg met de nieuwe verkeerswethouder van Emmen onder de aandacht brengen. Ook OVB en Qbuzz wijzen in hun overleggen met Emmen op deze ongewenste situaties.
- Dhr. Janssen vraagt naar de uiteenlopende reisvoorwaarden van "Zomerbroez'n" (ZB) en Dalvoordeel NoordNederland DVNN). Dhr. Mol antwoordt dat dit een keuze is van het OV-bureau en gezien vanuit de doelgroep logisch: DvNN is bedoeld om

meer regelmatige reizigers vast te houden en te belonen met korting, terwijl ZB nieuwe reizigers probeert te trekken om ervaring op te doen met OV.

- Mvr. Schmid gaat verder in op de klachten omtrent houding en gedrag: Er is een lichte stijging, zonder duidelijk aanwijsbare verklaring. Dit aspect heeft permanente aandacht in het overleg met chauffeurs.

7 Spoorzaken: Ivm het niet beschikbaar zijn van inleiders van NS en provincie Drenthe wordt dit agendapunt doorgeschoven naar het CP van 9 september a.s. In intern ná-overleg aan het eind van deze vergadering worden vast wat zaken voorbesproken en afspraken gemaakt over intern overleg en overleg met de CP's van buurprovincies.

8 Verslag en actiepunten van het CP-Drenthe van 2 april j.l.:

- De secretaris persisteert, ook na meerdere tips en vriendelijke verzoeken hierom-trent van de belanghebbende, in het schrijven van de naam van mvr. Schmid als Schmid**t**. De secretaris is recent bij de oogarts geweest en belooft beterschap!
- Het CP stelt het verslag verder ongewijzigd vast.
- In de actielijst is de actie "PV" ten onrechte als zijnde 'afgehandeld' doorgestreept. N.a.v. het besprokene onder punt 3 wordt deze actie heropend!

9 Rondvraag:

- Mvr. Lagro: Wanneer zijn de nieuwe haltes in Gasselternijveenschemond klaar? Dhr. Bonte zegt dat de provincie Drenthe deze zomer de tijdelijke haltes zal vervangen door goede, compleet uitgeruste nieuwe haltes, met vluchtheuvel in de oversteek. Bij Westlaren wordt wegens succes van de P+R-formule gewerkt aan een flinke uitbreiding van de parkeerplaats, fietsenstalling en realisatie van K+R.
- In de 8-persoon-bus van lijn 59, gereden door Doorenbos was de 'handheld' kapot*, waardoor geen reizigers werden geteld. *Met het oog op de CP-twijfels over de opheffing van lijn 44 en andere 'kleine lijnen' is dit het CP een doorn in het oog en wordt het OVB verzocht de betaling en de reizigers-tellingen in deze en andere kleine lijnen beter te (doen) regelen (**in 2 weken 2x defect en 1x geen handheld aanwezig).
- Mvr. van Stiphout meldt een soortgelijke situatie op de avonddienst van lijn 27 en geeft vast aan voor het CP op 9 september te zijn verhinderd.

Sluiting vergadering (plm 16:30u)

Oudere actiepunten CP-Drenthe vanaf 29 oktober 2018:

CP-D:	gaat 'brainstormen' over Hubs en stuurt wensen naar Kernteam	jan!
PV	bekijkt wanneer 'passanten' mee mogen in de hubtaxi'	CP april
OVB	vraagt gemeente Assen abri te plaatsen bij halte Wilhelmina Ziekenhuis o.z	.

Actiepunten van CP-Drenthe 24 juni:

OVB:	zoekt uit hoe digitaal abo kan worden getoond in Buurtbus bij incidenteel gebruik	zomer
OVB	onderzoekt de ontwikkeling van een nieuwe QLiner 327	voor dr 2021
Secr:	nodigt inleiders NS en Drenthe uit voor CP 9/9	voor zomer
CP:	wethouder Emmen aanspreken om hinder van omleidingen	najaar