Verslag

Drenthe - 15 december 2019

van het OV-CP Drenthe op maandag 9 december 2019 in het OV-bureau te Assen.

Aanwezig namens reizigers / organisaties:	
Onafhankelijke leden	mvr. Oetske de Rijk, Kina Mekkes en Renée Lagro
ROVER	mvr. Will Gerbers
SBO-Drenthe	dhr. Berend Janssen
Wg Toegankelijk Gieten	dhr. Jan Meursing
Voorzitter	mvr. Willemien Dirks
Secretaris	dhr. Frank Aakster
Aanwezig namens instanties:	
OV-bureau(OVB)	dhrn. Wilko Mol, Jorne Bonte en Hans Werner(a.p.6)
Publiek Vervoer(PV)	mvr. Sacha Kraaijenga
Qbuzz(QB)	mvr. Marjol Schmid en dhrn. Ed van der Zee, Walter Bakker, Pim Diekstra en Marcel Fledderus
Verhinderd / Afwezig:	
BOKD	mvr. Willy-Anne van Stiphout
Publiek Vervoer(PV)	dhr. Jan Bos

---

1. *Opening*: Mevr. Dirks opent de vergadering en CP-leden zingen dhr. Bonte toe ivm zijn verjaardag, waarop deze trakteert op stroopwafels 😊
   Mvr. Van Stiphout is verhinderd. Mvr. Kraaijenga vervangt dhr. Bos.

2. *Mededelingen*:
   - OVB: dhr. Werner schuift aan bij a.p. 7.
   - CP: deze ochtend zijn gesprekken gevoerd met kandidaat-secretarissen.
   - QB: Dhr. Van der Zee deelt mee voor 't laatst bij het CP te zijn, hij gaat tot zijn pensioen eind 2020 werken voor het QB-tenderteam. Het CP is dhr. van der Zee zeer erkentelijk voor de plezierige samenwerking en wenst hem het allerbeste toe in de komende jaren. Dhrn. Fledderus en Diekstra nemen zijn plaats in het CP over.
   - Dhr. Jan Meursing treedt toe als CP-lid o.a. namens 'de wg Toegankelijk Gieten'.

3. *Actualiteiten OV-bureau*, toegelicht door dhr. Mol:
   - Op 29 november was bij Qbuzz aan de Peizerweg de officiële 'kickoff' van de GD-concessie met een materieelshow van alle nieuwe elektrische bussen, waarbij ook CP-leden aanwezig waren. Zondag 15 december is de echte start, en maandag 16 de eerste echte ochtendspits. De voorbereidingen gaan goed, maar de levering van alle elektrische Heuliez-bussen voor de Qlinks 3,4 en 5 loopt gefaseerd door tot maart. De nieuwe 'TURNN'-reisapp is klaar en zal in de komende tijd 'multimodaal' worden doorontwikkeld (met fiets, P+R e.a. vervoerwijzen).
   - Qliner 310 kan zoals gepland de nieuwe haltes Bareveld/N33 in gebruik nemen. Voor de vervallen haltes Kielsterachterweg wordt de Hubtaxi-compensatieregeling zo

klantvriendelijk mogelijk gemaakt en op posters op de haltes en in e-mails aan de belanghebbenden uitgelegd. Ook de regiecentrale van de vervoerder is geïnstrueerd. De Hilte krijgt een tijdelijke vaste buslijn 77 totdat bushaltes voor Qliner 310 zijn aangelegd. Dhr. Bonte deelt de dienstregeling van lijn 77uit, zoals die ook aan belanghebbenden is gestuurd. Eén ochtendspits-rit wordt met een grote bus gereden, de rest met een 8-persoons busje. De OV-chipkaart(OVC) is geldig.

- Het aangekondigde bezoek van de staatsecretaris aan het OVB op 3 dec bleek een afleidingsmanouvre: De èchte bezoeker was Koning Willem-Alexander, die zich wenste te verdiepen in de innovatieve OV-wereld en daarvoor naar het OVB GD was verwezen. Aanwezige CP-voorzitters moesten snel schakelen en de Koning vertellen over de interessante verhoudingen hier tussen reizigers, consumentenplatforms, vervoerder en opdrachtgever. Het Advies Spoorzaken Noord- en Oost-Nederland van beide CP's en de ROCOVs Fryslân en Overijssel kwam daarbij niet meer aan de orde, maar zal -aangepast- worden geagendeerd in de Spoortafel.
- Update pendelbus AZC en lijn 73: De opheffing per 15/12 is eerst van de baan, want door -niet alle gemelde- incidenten was er toch reden voor voortzetting. Het OVB schiet de kosten een maand voor, vooruitlopend op een regeling waarbij gemeente, COA en Rijk en zonodig de Provincie en de BDU-regeling, gezamenlijk de kosten dragen. Niet bekend is hoeveel reizigers er precies gebruik maken van de pendelbus, maar CP-leden zien hem vaak goed bezet rijden.

4. *Publiek Vervoer*: Mvr. Kraaijenga vervangt dhr. Bos bij de toelichting op het 'Kwaliteitsplan PV':
   - Dhr. Janssen reageert verbaast dat in de Ht niet met PIN kan worden betaald… terwijl in het OV contant geld juist is afgeschaft. Mvr. Kraaijenga beaamt dit en zegt dat PIN-betalen geregeld gaat worden.
   - Mvr. Lagro vraagt of reizigers desgevraagd een kwitantie van de ritprijs kunnen krijgen (voor declaraties). Mvr. Kraaijenga zal dit navragen.
   - Mvr. Gerbers herinnert aan de eerdere vraag of passanten mogen instappen. Mvr. Kraaijenga wijst erop dat reserveringen altijd voor gaan, maar zal het met de vervoerders bespreken en terugmelden.
   - Zij meldt na ruggespraak dat de maximale reisafstand 20km bedraagt, niet 15.
   - Mvr. Gerbers stelt voor dat chauffeurs aan klanten een vragenformulier uitreiken voor het Klant-tevredenheids-onderzoek(KTO). PV denkt meer aan het opvragen van mailadressen van klanten die bellen om te reserveren.
   - Mvr. Kraaijenga antwoordt mvr. Gerbers dat het instellen van een centraal telefoonnummer qua kosten niet in verhouding staat tot het geringe aantal klanten.
   - N.a.v de vraag van mvr. Dirks wordt afgesproken dat PV in het CP van februari een presentatie geeft over de "VoorElkaarPas".
   - Mvr. Dirks en mvrt. Mekkes benadrukken dat de Ht als opvolger van de regiotaxi wel gaan, maar dat Ht niet kan worden gezien van OV. Als OVB en Qbuzz producten willen verbeteren, bv met Qliner327, dan is ook aanvullend en aansluitend *openbaar* vervoer nodig, b.v. met 8-persoons busjes en OVC.
   - Het CP vraagt en hoopt dat Qbuzz dit ontwikkelt, denkend aan de Bestel-Buzz-formule elders. Dhr. Mol legt uit dat drukke Lijnbelbusritten al zijn overgenomen in de

dienstregelingen van diverse lijnen, en dat voor weinig gebruikte routes nu de Ht een goed alternatief is, dat binnen afzienbare tijd ook in 9292 reisplanner gaat worden opgenomen.

- Dhr. Janssen wijst op het privacy-aspect van openbaar vervoer: Voor de regelmatige reizigers is Ht te persoonlijk, OV kan anoniem worden gebruikt via haltes, zonder opgaaf van naam en reisreden (en zonder dat de buren het Ht-reispatroon kunnen volgen). Mvr. Mekkes wijst nog eens op het grote prijsverschil tussen Ht en OV, veel reizigers gaan zo verloren voor het OV. Het CP verwacht bij plannen voor Qliner 327 een beter aanvullend OV-product.
- Dhr. Mol meldt dat de communicatie naar de doelgroepen door marketing in voorbereiding is. Het OVB wil niet terug naar de lijnbelbus maar de puntjes op de I zetten bij de Ht.
- Mvr. Lagro hekelt nogmaals het opheffen van lijn 44 op basis van voor CP-leden moeilijk te begrijpen telcijfers (0.9 reiziger per rit gemiddeld). Eigen waarnemingen vallen altijd hoger uit. “Het OVB zorgt prima voor de drukke lijnen, maar regel het nu ook eens beter voor het platteland”.
- Overzicht klantreacties PV: Mvr. Lagro vindt het aantal klachten erg klein en niet te zien is of het daar bij gaat om OV-reizigers. Mvr. Dirks wijst op het overzicht klantreacties van Qbuzz, als voorbeeld hoe het CP de PV-reacties ook graag zou willen ontvangen. Dhr. Bakker vult aan dat de Ht straks ook is opgenomen in de reisapp TURNN!.
- De voorzitter dankt tenslotte mvr Kraaienga voor haar bijdragen, en wenst haar veel succes in haar nieuwe loopbaan in het zuiden des lands.

5. *GD-dienstregeling*: Dhr. Bonte licht de actuele situatie toe:
   - De ‘uitgangspunten dr 2021’’zijn dit jaar in een beknopte opzet, maar inhoudelijk vrijwel ongewijzigd aan het DB voorgelegd. Aangegeven wordt nu dat de dienstregeling 2021 een logische stap moet zijn in de ontwikkeling naar 2025, wanneer de Ring Zuid en de Spoorzone, busstation HS-zuidzijde, de IC-Nieuwe Generatie rijdt en sneltreinen naar Winschoten-Leer en Stadskanaal operationeel zullen zijn en het regionale busnetwerk dus op tal van punten moet inspelen op deze belangrijke OV-ontwikkelingen en kansen.
   - Mvr. Dirks reageert instemmend, dit is precies de werkwijze die het CP adviseert, waarbij de actieve ontwikkeling van (OV-)infrastructuur hand in hand gaat met de verbetering van de OV-producten.
   - Dienstregeling 2020: Dhr. Bonte bevestigt mvr. Lagro dat de dienstregeling van lijn 77 zal worden opgenomen in lokale media en gecommuniceerd met Dorpsbelangen.
   - Dhr. Mol deelt mee dat het OVB op dringend verzoek van Dorpsbelangen Eén een Ht-regeling aanbiedt voor Norg en Eén met een virtuele ‘Hub’ in Haulerwijk, omdat Arriva lijn 84 vast inlegt via Veenhuizen waardoor de belbus via Norg en Eén ‘s-avonds en ‘s-zondags komt te vervallen.
     De impact van deze maatregel van Arriva is bij reizigers en OVB pas in een laat stadium doorgedrongen. Arriva heeft toegezegd voortaan eerder te zullen communiceren over de dienstregeling. OVB en CP zullen er bij de provincie, cq

Rocov Fryslân op aandringen bij de aanbesteding in 2022 goede OV-kwaliteit te verlangen voor de lijnen in het Drentse deel van de Friese concessie
Dhr. Janssen meldt regelmatig instappers bij de halte Eén te zien, als teken dat er zeker behoefte is aan goed OV.

- Dhr. Bonte verzoekt CP-leden op reis vanaf 15 december, goed op te letten en opmerkingen door te geven aan het OVB. Bekijk ook wat is gewijzigd. De Hilte wordt dus alsnog bediend. De nieuwe halte aan de provinciale weg bij Lhee kan vooralsnog niet worden afgebouwd en bediend, omdat een bezwaar is aangetekend tegen een fout in de procedure, en gewacht moet worden op de verdere procedure waarin de bezwaarmaker procedureel gelijk heeft gekregen. Reizigers uit Lhee moeten zolang bij de halte Dwingeloo in- en uitstappen.
- Dhr. Diekstra antwoordt mvr. Gerbers dat in Dwingeloo voorlopig 2 bussen tegelijk stoppen, maar dat het knooppunt wordt aangepast zodat bussen in alle 4 richtingen op elkaar kunnen aansluiten. Hij bevestigt ook dat er klachten zijn gekomen vanuit Vledder en Wapse over de 2-uurdienst in daluren.
- Dhr. Bonte meldt dat de haltes Bareveld/N33 vanaf 15 december zullen worden bediend door Qliner 310 en legt mvr. Lagro uit dat lijn 73 geen extra haltes ter plekke krijgt omdat lijn 73 en 310 hier niet goed op elkaar aansluiten. Lijn 74 en 77 sluiten bij Bareveld-brug op elkaar aan.

6. *Qbuzz-zaken*:
   - Mvr. Schmid vertelt dat Qbuzz hard werkt om de laatste puntjes op de “i” te zetten. . Projecten worden afgerond en getest. Vrijwel alle chauffeurs hebben hun tablet en installeren de nieuwe software, en de reisapp TURNN is online. De inzet van elektrische bussen zal heel goed worden gevolgd. Belangrijk is dat tijdig wordt bijgeladen. Er liggen noodscenario’s klaar voor ‘t in geval zich tegenslagen voordoen. Ook de weersverwachting is een belangrijke factor.
   - Dhr. Meursing meldt dat chauffeurs hebben geoefend met het in- en uitladen en vastzetten van rolstoelen, en daarvoor is een instructiefilm gemaakt. Mvr. Schmid zegt dat het een tijdrovende en complexe procedure is, en dat Qbuzz met de bus-industrie in gesprek gaat om te onderzoeken of dit eenvoudiger kan worden gemaakt. Ook de centrale Qbuzz-directie pakt dit op, want er is goedkeuring nodig van de Rijkdienst voor het Wegverkeer (RDW). Dhr. Meursing is bereid hierbij mee te denken en onderkent het tijdverlies en begrijpt de irritatie van chauffeurs en reizigers die vertraging oplopen. Hij is bereid zomogelijk tevoren de klantenservice te bellen, zodat die maatregelen kan nemen, maar in principe zou het systeem zo moeten werken dat het vervoeren van passagiers in rolstoelen zonder noemenswaardig tijdverlies kan plaatsvinden. Ervaringen kunnen worden besproken in de CP-wg dienstregeling op 28 januari.
   - <u>overzicht klantreacties</u> (ter plekke door Qbuzz uitgedeeld):
     Dhr. Bakker legt dhr. Janssen uit dat klachten over houding en gedrag o.a. voortkomen uit onprettig rijgedrag, of als een chauffeur ‘een slechte dag’ heeft…
     Er is wel eens een woordenwisseling, maar echte incidenten zijn er amper. Verder is het aantal klachten in het drukke najaar hoger dan in een rustiger jaargetijde, vooral na de zomervakantie, en als het slecht weer begint te worden etc. Het algemene beeld is niet anders dan anders. Dhr. Janssen zegt “‘36x geen bus’ is wel 1 per

dag…", waarop dhr. Bakker uitlegt dat bij grote verkeersinfarcten vaak meerdere bussen vertraagd raken en/of uitvallen waardoor veel mensen tegelijk dezelfde situatie gaan melden.
Mvr. Mekkes meldt dat haltenamen soms 'één halte te ver' ook nog op het op het TFT-scherm scherm staan, en ook mvr. Gerbers is 't opgevallen dat de boordomroep soms uit de pas loopt met de halte-aanduiding op de schermen.
Dhr. Bakker reageert dat deze euvelen inmiddels zijn herkend en opgelost.

- Mvr. Lagro ziet lijn 59 regelmatig te laat aankomen op knooppunt Gieten, maar dhr. Diekstra checkt dit online en kan het op basis van de Qbuzz-data niet herkennen of verklaren.

7. *Nieuw lijnennet Emmen*:
   - Dhr. Werner van het OVB is gearriveerd en meldt hij dat deze week samen met dhr. van der Zee overleg heeft met de gemeente Emmen over de verlenging van de routes door Rietlanden en Bargeres naar station Emmen-zuid en de daarvoor wenselijke -tijdbesparende- busdoorsteek tussen de wijken Emmerhout en Angelslo. Mv.r Dirks heeft in de 'algemene beschouwingen' van de Raad niets opgevangen over gemeentelijke voornemens m.b.t. de 'doorsteek'.
     Het gaat dus niet meer lukken in de dienstregeling van 2021.
   - Het CP vindt dat een samenhangend plan moet worden gemaakt voor het gebied tussen Hoogeveen, Beilen en Emmen. Daarbij is al eens gedacht over een via Sleen verlengde lijn 22, naast een versnelde 21(121) via de Frieslandweg, en een Qliner 327 met onderliggende 27 etc etc.
   - Dames Mekkes, Gerbers en Dirks hadden een overleg met dhr. Ney van gemeente Emmen over de doorsteek en plannen voor Emmen-zuid en hebben gehoord dat het aantal passagiers in Emmerhout is toegenomen en op lijn 2 in Angelslo is afgenomen sinds de ingrijpende routewijzigingen.
   - Daarop oppert de secretaris dat Qbuzz de gemeente Emmen zou kunnen voorstellen vooruitlopend op en als alternatief voor de doorsteek, lijn 1/2 in Angelso via de snellere Statenweg te bundelen met lijn 12, zodat 'tijd' kan worden 'doorgeschoven' t.b.v. de bediening van station-zuid.
   - Dhr. Werner verwacht van het overleg tussen QB, OVB en gemeente wel stappen in de gewenste richting. Hij ziet diverse opties voor de Brinkenweg in Bargeres noord.

   i
8. *Spoorzaken Drenthe*:
   - Mvr. Gerbers heeft de Spoortafel bezocht, en meldt terug dat de Lelylijn en de Nedersaksenlijn eindelijk 'op die tafel liggen', dat is winst!
   - Onze petitie en 'Advies Spoorzaken' kon, bij verstek van de Staatssecretaris op 3 december, helaas niet worden overhandigd. De tekst kan worden aangepast en gebruikt om in andere gremia onze wensen m.b.t. de noord-oostelijke spoorzaken meer onder de aandacht te brengen. Toelichting: We benadrukken daarin dat het om een samenhangend spoornetwerk noord-oost gaat, met kwaliteits- en capaciteitswinst die doorwerkt in een groot deel van Nederland, maar dat LLL en NSL en Oude Lijn elk ook een belangrijke eigen functie hebben en dat de Lelylijn belangrijk is voor alle vier noordelijke provincies: Voor Groningen uiteraard, maar via

Groningen wordt ook Assen sneller bereikbaar dan via Zwolle, en in Heerenveen kan een aftakking naar Leeuwarden worden gemaakt. Tevens komt zo 'ruimte' vrij op de Hanzelijn en in de 'knoop Zwolle' om Intercities en de Berlijntrein via Zwolle - Hengelo te kunnen laten rijden. Bovendien hoeft de 'Oude Lijn' zo niet ingrijpend, tijdrovend en kostbaar te worden versneld. Voor 'elck wat wils, dus en dat moeten we de Bestuurderen goed voorhouden, opdat er geen twee- of driespalt ontstaat zoals indertijd over het nut van de Zuiderzeelijn. Wordt vervolgd.

- NSL: Er is vooronderzoek gedaan, en dat is onder embargo met Rocov Friensland en provincie Overijssel besproken. Zodra dat is toegestaan, worden de NSL-stukken rondgezonden. De 2e Kamer heeft zich uitgesproken voor verder onderzoek.
- Decentralisatie Sprinter: Vanuit noorden bestaan er grote bezwaren tegen. Hoewel Arriva probeert te verleiden met 4 Sprinters per uur, is dat volgens Prorail niet mogelijk (zonder kostbare uitbouw spoor) en dus een kansloze missie. Ook de IC-Regio wordt door decentralisatie onmogelijk, en dat druist lijnrecht in tegen onze spoorwensen.
  Meer bezwaren staan in het CP-Memo dat in het voorjaar hierover is opgesteld.
- Voor de IC-Nieuwe Generatie zijn ook aanpassingen nodig (zoals de boog bij Hoogeveen en de fly-under bij Herfte) maar deze kunnen op kortere termijn via de Oude Lijn enkele minuten rijtijdwinst naar Assen en Groningen opleveren, waardoor de overstapknoop in Groningen minder krap kan worden.

9. *Verslag van het CP-Drenthe van 28 oktober*: Binnengekomen reacties zijn in deze versie verwerkt, het verslag wordt nu ongewijzigd vastgesteld.
   N.a..v het verslag wijst dhr. Fledderus op een grote omleiding, binnenkort in Emmen, wegens werkzaamheden op de N34 , zal door omgeleid verkeer waarschijnlijk vertraging ontstaan op de N381 Frieslandweg.

10. *Rondvraag*:
    Ingediende vragen van mvr. Gerbers betreffende:
    - Rotonde Gieten? Mvr. Lagro heeft een infoavond voor bewoners Gieten bezocht en gehoord welke varianten worden onderzocht. De OV-gevolgen variëren tussen neutraal/matig en desastreus voor het OV-knooppunt. Een positieve, kansrijke OV-variant is er niet bij. Het OVB heeft dit aan de Provincie gemeld. Er lijken nog mogelijkheden te komen voor het ontwikkelen van betere varianten.
    - QL300 10'-dienst / bezettingsgraad: Het OVB legt uit dat Qliner 300 in de ochtendspits een 10'-frekwentie nodig heeft, zeker wanneer in dr 2020 gereden wordt met 100kmh-bussen waarin geen staanplaatsen zijn toegestaan. Hij deelt een overzicht van de bezettingsgraad uit, waarin te zien is dat deze vaak erg hoog is. De hoge frekwentie loopt na de spits nog iets door, om een overstap van reizigers naar de daluren, en dus spreiding van de spitsdrukte te bevorderen. Dhr. Diekstra vult aan dat ook tijdens de 10'-dienst in het drukste half uur elke rit moet worden versterkt.
    - Waargenomen wordt dat reizigers -nog- geen gebruik maken van de veiligheidsriemen in Qlinerbussen, maar wel opmerken dat de bussen nieuw zijn.

- Telling dagkaarten: Het CP mist een goede registratie van ‘t gebruik van -vooral ‘dunnere’ lijnen wanneer wordt gereisd met de daldagkaart. Dit kan het (OVB-)zicht op het gebruik van dergelijke lijnen negatief beïnvloeden, onder het motto: “elke reiziger telt”…(en verklaart dit ook de verschillende perceptie van CP en OVB mbt het nut van lijn 44-noord…? Reactie heer Bonte: Echter is het OV-bureau voor lijn 44 juist uitgegaan van de telcijfers omdat hierin ook reizigers met papieren kaartjes worden meegenomen) Kan de registratie van ritten op daldagkaarten worden verbeterd door in-uitchecken in elke bus met een digitale dagkaart? Per 15 december zullen ook alle reizigers met papieren kaartjes gaan in- en uitchecken. Dit kan met de barcode die op de kaartjes worden gedrukt.

Vragen van mvr. Lagro:

- De infobladzijden op de tft-schermen in de bus worden slecht 4 seconden getoond: Mvr. Schmid ‘duikt hier even in’ en komt met een terugkoppeling..
- Wanneer komen busboekjes en lijnennetkaart 2020? Qbuzz heeft per mail aangegeven dat deze in de maak zijn en z.s.m. worden geleverd.

Sluiting vergadering (plm 16:25u)

Actiepunten CP-Drenthe ouder dan 9 december 2019:

OVB:	zoekt tonen digitaal abo in Buurtbus uit bij incidenteel gebruik	zsm
NS:	overweegt stoelen SNG alsnog te verbeteren, ook in lopende leveringen	zsm
NS:	overweegt alsnog stiltecoupé’s te maken in SNG	zsm
CP:	bepleit -omsloten- wachtruimtes in Zwolle, Assen en Europapark in Spoortafel	vlgd
CP:	bepleit extra wissel voor SNG-stop in Assen bij de tunnel/lift in Spoortafel	vlgd
CP:	dienstregeling-wensen afstemmen met CP-G en inbrengen in wg.dr.	28 januari
CP:	buurtgroepen en wethouder Emmen benaderen mbt nieuw lijnennet	zsm

Actiepunten 9 december:

PV:	kunnen reizigers een kwitantie krijg van de ritprijs	CP 3 feb
PV:	bespreekt met vervoerders wanneer passanten mee kunnen reizen	CP 3 feb
PV:	HT-tarieven en reisvoorwaarden behandelen in CP	CP 3 feb
PV:	Geeft presentatie over de ‘voorelkaarpas’	CP 3 feb
CP	Reizen vanaf 15 dec goed monitoren en bijzonderheden melden aan OVB	dec-jan
~~QB~~	~~bekijkt of informatie op TFT-schermen in de bus langer kan worden getoond~~	~~zsm~~

11. Intern deel CP 9/12:
    - vooroverleg agendapunten 1 t/m 10
    - wat doen met het niet overhandigde “Advies” voor de ‘Staatssecretaris’?
      > agenderen in Spoortafel?
    - Jan Meursing wordt CP-lid
    - dashboardpresentatie OVB vragen voor CP 3/2
    - puntenlijstje voor wg DR 28/1 opstellen met CP-G