22 juni 2020

Aanwezig CP Drenthe:

Onafhankelijke lid	mevr. Oetske de Rijk
BOKD	mevr. Willy-Anne van Stiphout
ROVER (vice voorzitter)	mevr. Will Gerbers
SBO Drenthe	dhr. Berend Janssen
WG Toegankelijk Gieten	dhr. Jan Meursing
Voorzitter	mevr. Willemien Dirks
Secretaris	mevr. Frederique Brouwer

Aanwezig namens instanties:

OV bureau(OVB)	dhr. Wilko Mol en Jorne Bonte
Publiek Vervoer(PV)	mevr. Petra Buitenhuis
Qbuzz(QB)	mevr. Marjol Schmid en Esther Seijmonsbergen
Rover	dhr Aldo Markus

Afgemeld :

Onafhankelijk lid	mevr. Renée Lagro
Onafhankelijk lid	mevr. Kina Mekkes
Qbuzz	dhr. Walter Bakker

---

1. ***Opening****:*
   Mevr. Dirks opent de digitale vergadering en heet iedereen welkom.
   Mevr. Renée Lagro, Mevr. Kina Mekkes en Walter Bakker hebben zich afgemeld.
   Mevr. Petra Buitenhuis vervangt Petra Raaijen namens PV.

2. ***Mededelingen***:
   Mevr. Dirks deelt onderstaande onderwerpen, vanuit het voorzitters en Rocov overleg.
   - Beschikbaarheidsvergoeding van het Rijk, OV moet beschikbaar zijn, nu veel verlies als gevolg van niet volledige bezetting. Vergoeding is 93% - 95% van de gemaakte kosten in 2020, vervoerders moeten zelf 5-7% bijdragen.
   - Inventarisatie en bespreken van problemen met de buurtbussen.
   - Het “nieuwe” OV betalen, optie , pinbetalingen achter in de bus, nadeel, dit werkt zwartrijden nog meer in de hand, betere optie, plexiglas bij de chauffeur.
   - Bewaren data, voorstel is om 18 maanden data te bewaren, daarbij aangegeven dat het bewaren van persoonlijke data een bezwaar is, anonieme data is prima.
   - Communicatie richting Rocov’s, aandachtspunt is de communicatie de afgelopen tijd bij start Coronamaatregelen, Rocov’s kregen de informatie hoofdzakelijk uit de media. Verzoek aan het OVB om dit soort informatie rechtstreeks van het OVB te krijgen en niet via de pers.

3. ***Actualiteiten OV bureau***:
   Dhr Mol geeft gelijk een terugkoppeling over de communicatie (Rocov's)van bovenstaande mededeling van de voorzitter. Afgelopen periode was er een van snel handelen en snelle besluiten. De tijd ontbrak om alles met iedereen goed af te stemmen. Nu in de stabilisatie fase zal dit weer beter gaan.

   - Er is in de 1e fase een experiment Qbuzz geweest met plexiglas en voorin stappen. Andere vervoerders willen dit niet. Wenselijk protocol voor nu, voordeur zsm weer open. Nu veel niet betalende reizigers bij achterin stappen. Instappen via voordeur geeft ook een betere doorstroming en de chauffeurs kunnen hun vak weer uitoefenen in de rol van gastheer. Er blijft veel geroepen worden binnen de afgesproken kaders. Het advies aan het OMT (outbreak management team) welke voorwaarden en welke tussenstappen gaan we zetten naar meer reizigers in het ov. Slim spreiden! Eind van de maand reactie van het OMT.
   - Van half maart tot eind mei hebben we in een acute fase gezeten. Forse terug schakeling reizigers naar 8 tot 10% van wat er vorig jaar in de bus zat, qua aanbod door de week naar een zaterdagdienstregeling plus extra ritten en weekend reguliere dienstregeling.
     We zitten nu door de week op 25% van het aantal reizigers tov vorig jaar (weekend 35-40%). Verzoek van het Rijk om vanaf juni weer 100% dienstregeling te gaan rijden. Groei aantal reizigers gaat langzaam, mede door mondkapjes, thuiswerken, weinig onderwijsactiviteiten en actieve ontmoediging OV door het Rijk. Zodra de scholen, MBO, HBO en universiteiten weer beginnen zal het drukker worden, er is veel overleg via de stuurgroep met de onderwijssector en voorzitter veiligheidsregio (burgemeester) Koen Schuiling.
     Het idee van de staatssecretaris van de spreiding in het onderwijs (11-15h) is een goede aanzet, maar we hebben wel gevraagd om ruimte voor regionaal maatwerk. Hierover zullen we waarschijnlijk woensdag iets terug horen in de persconferentie van premier Rutte.
     Het moet meer maatwerk worden dan nu, vanaf september meer gericht en flexibel inspelen op de vraag. Door OVB geageerd tegen de campagne van het Rijk, "reis alleen indien noodzakelijk". Zo krijg je de juiste positie nooit terug.
     OV zou ook best functioneren conform afspraken die gelden voor bijvoorbeeld de terrassen, met inachtneming van de veiligheid.
     Wat betreft het financiële plaatje komen we 2020 wel door, met hakken over de sloot. Het belang is nu, hoe gaan we op goede wijze verder in 2021 en daarna.

4. ***Publiek Vervoer:***
   - Openstaande actiepunten zie actielijst.
   - KTO , tijdens Corona periode wat ingewikkelder over 2 weken volgt een rapport. Voor de Hub taxi is geen data bijgehouden aan de hand van reizigers, omdat er geen gebruikers zijn. Er wordt gekeken of er op een andere manier aantallen gemeten kunnen worden. HT is zorgvervoer.
     VR: Willy-Anne, wat is dan het zorgvervoer protocol.

Is max 2 reizigers tegelijk met mondkapjes.
VR : Jan, hoe kan ik reizen met Connexxion ivm het vastzetten rolstoel.
Chauffeur met medisch mondkapje en reiziger met niet medisch mondkapje.
Dit alles is ook terug te vinden op de website.

5. ***Presentatie toegankelijkheid :***

Welkom aan Aldo Markus van Rover***.***
De presentatie is vooraf gestuurd in de vorm van een "word groei document" aan alle deelnemers, waarover vooraf geen specifieke vragen zijn.
Wat doet Rover?
Binnen Rover is een expertise groep die kennis deelt met landelijke Rocov's.
Rover is tevens een samenwerkingsverband met belangen organisaties die regelmatig overleg hebben, waarbij Rover de reizigerskennis heeft en dit deelt met de betrokken organisaties. 100 % toegankelijkheid zal niet reëel zijn, maar het streven is om elke reiziger mee te kunnen nemen.

Aldo vraagt, *hoe het gesteld is met touringcar vervoer in Drenthe*?
Jan geeft aan dat het nog problemen geeft, niet zo zeer het binnenkomen maar het vastzetten is een probleem. Jan mag/kan nog niet mee in de bus.
Misschien heeft Marjol antwoord?
Marjol geeft aan dat Jan normaliter wel degelijk welkom is in de bussen van Qbuzz, maar dat de verplichte anderhalve meter afstand er nu helaas voor zorgt dat de chauffeur niet kan helpen bij het vastzetten. Het vastzetten van de rolstoel is complex en tijdrovend. Dat de chauffeurs zijn opgeleid en hierover, met medewerking van Zorgbelang, ook een video is gemaakt ter ondersteuning, doet helaas niets af aan dit feit. De stand van zaken met betrekking tot de industrieel ontwerper is op dit moment niet bekend. Om de verwachtingen te managen geeft Marjol echter wel aan dat ook een eventueel slim ontwerp uitvoerig getest en goedgekeurd dient te worden door het RDW. Qbuzz is geen "alleenheerser" en kan niet op eigen houtje dergelijke wijzigingen doorvoeren in de voertuigen. Marjol geeft aan dat klanten in een rolstoel altijd tevoren contact op kunnen nemen met de klantenservice, zodat de juiste hulp geregeld kan worden.

Jan vraagt: *hoe kan het dat de bezetting wel 80 % is?*
Aldo geeft aan dat dit te maken heeft met welke treinen worden ingezet en om welke stations het gaat. Je hebt drukke en minder drukke stations en bij niet alle treinen is een verlaagde instap. Het doel is in 2030 op 100% te komen, 2020 is al 80%, maar de kleinere stations moeten nog worden aangepast. Het % geeft dus een vertekend beeld.
Wilko: "goed dat de focus op dit onderwerp ligt"
Willemien dankt Will als intermediair voor dit onderwerp.
Willemien dankt Aldo voor zijn presentatie en ziet dit als een aanzet voor een afspraak

van beide CP' s met betrokken organisaties en regio's om een thema middag te organiseren.
Vragen kunnen desgewenst aan Aldo via mail worden gesteld.
Verder inhoudelijk verwijst secretaris naar vooraf verstuurde document.

6. ***GD dienstregeling :***

- Willemien geeft aan dat in het extra overleg DR 2021 het CP ivm de extra aanpassingen per 5 juli en 16 augustus het wenselijk is om het ook over de infrastructuur te hebben.
  Een goede infrastructuur is immers een voorwaarde om een goede DR te kunnen neerzetten.
- Jorne, dankt het CP voor het advies DR 2021, deze is reeds aan het bestuur voorgelegd en wordt aanstaande vrijdag 26 juni besproken.
  Over de DR, een deel van de wijzigingen is het voorstel van 16 augustus, dit zijn wat kleinere wijzigingen. Een deel zal wijzigen per 13 december en een deel in de loop van 2021 op verschillende momenten. Ook de wijzigingen per 5 juli en 16 augustus die we op 23 juni bespreken, zullen op korte termijn in het bestuur besproken worden en doorgevoerd.
  Het is moeilijk vooruit kijken, we moeten de ontwikkelingen goed in de gaten blijven houden. We hopen met deze stappen een zo flexibel mogelijke DR te kunnen neerzetten.
  Op de opmerking van Willemien, of de DR 2022/2025 een stip op de horizon is, geeft Jorne aan dat het OVB de toekomst zeker in de gaten houdt. Op dit moment ligt de focus wel minder op de DR 2022/2025 ivm de vele onduidelijkheden nu, zijn er andere prioriteiten.

7. ***Qbuzz :***
   - *Marjol vraagt of er vragen zijn over de klantreacties?*
     Willemien merkt op dat een baan als chauffeur wel leuk moet blijven.
     Het sociale aspect valt op dit moment weg en er zijn frustraties over betaling in de bus. Dit maakt het niet leuker, zoals voor iedereen in de samenleving.

   - Marjol geeft aan dat de klantreacties in de afgelopen coronaperiode maar een fractie is van wat er normaal binnenkomt. Er zijn geen grote uitschieters en geen echte bijzonderheden te melden. Wel waren er enkele klachten over laadproblemen en in de categorie houding en gedrag. Dit laatste had met name te maken met wat onvrede over chauffeurs die reizigers hadden aangesproken op het feit dat ze zonder te betalen met de bus wilden reizen. In de begin periode kwamen er wat meer reacties via WhatsApp & twitter, dit is laagdrempeliger, maar de aantallen lijken zich nu gestabiliseerd te hebben.
     Willy-Anne vraagt of er een overzicht van de social media aantallen is?
     Marjol, ja die is er maar is minder interessant voor het CP, aangezien het snelle vragen zijn en minder inhoudelijk.

- *Presentatie TURN app.*
  Het CP heet Esther Seijmonsbergen welkom.
  Esther is product owner digital front end.
  De presentatie is normaal live, maar wordt nu aan de hand van slides gegeven.
  Hierin wordt ingegaan op de geschiedenis, over de TURN, de turn app en MaaS (Mobility as a Service).
  Het doel van de app is het gemak van alles in één, van deur tot deur alles regelen.
  Alleen de vragen hierover staan in het verslag, voor de inhoud verwijst secretaris naar de presentatie die nog wordt nagestuurd aan de deelnemers van het CP overleg.
  Esther geeft aan dat met een OV abonnement nog geen rekening kan worden gehouden. Wat wel kan/binnenkort in de app is bv een maand abonnement van 100 euro met daarin een pakket van 3x fiets, 4x taxi en 10x bus, dit is aantrekkelijk als je een vast traject reist.
  Willemien en Willy-Anne geven beide aan dat het juist ook handig is als je een specifieke reis wilt plannen. Een onbekende bestemming. Is het voor deze reizigers dan niet handig?
  Esther, dat is zeker ook mogelijk en handig.
  Will deelt een “slechte” ervaring met de app, onjuiste gegevens werden getoond en de update lukte niet.
  Esther geeft als tip om dan de app helemaal te verwijderen en opnieuw te installeren.
  Willemien oppert om als CP leden de app te gaan uitproberen en ervaringen te delen met Qbuzz volgende keer.
  Esther laat weten dat dit een goed idee is en we ook de storingen/klachten kunnen doorgeven met vermelding van het toestel + type nummer + besturingssysteem zodat Qbuzz dit kan gaan uitzoeken. (mail is info@turnn.io of via het contactformulier, zie website)
  De app blijft in ontwikkeling met op dit moment 3 ontwikkelteams.

  Willemien dankt Esther voor haar presentatie.

8. *Verslag en actiepunten:*

Verslag van 3 februari is goedgekeurd.
2 opmerkingen over het verslag:
Will, blz 6 van het verslag , NS,” geen overkapping spoor 14”,
moet zijn spoor 15/16
Marjol, in het vorig verslag staat, “TURN app is binnenkort klaar”.
Dit zou moeten zijn de “TURN app blijft in ontwikkeling”.
Actielijst : er is een nieuwe actie lijst met verdeling intern CP en extern CP.
1 vraag over punt 7 van de actielijst:
(zoekt digitaal abo in buurthuis uit bij incidenteel gebruik)
Wilko: zoekt uit, nog niet verder me gekomen.
Waarschijnlijk Q4 in 9292 zichtbaar, er zullen nog wat haken en ogen zijn, voor een

groot deel de techniek. (hoe vertaal ik de weldenkendheid van de mens goed in een computer)

9. ***Rondvraag*** **:**

Will: wat is de status van de pin automaten in de HT?
Wilko : Dat is nog niet rond.
Will: Waar blijft de info over de HT op de vertrekstaten, welk telefoon nummer, posters in abri's etc?
Wilko: zoek ik uit.
Renée: welke 3 hubs in Drenthe doen mee aan de proefplaatsing van pakketkluizen aankomende september?
Wilko: verwijst door naar Almer Top (hub accountmanager) en Erwin Stoker (voor beleidsmatige vragen).

Willemien sluit de vergadering met dank aan allen.