Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Drenthe

Datum: **4 februari 2013**
Locatie: **OV-bureau, Overcingellaan 15e te Assen**
Tijd: **van 14.30 – 16.50 uur**

Aanwezig:

Namens de consumentenorganisaties:

ROVER	Mevr. Will Gerbers
OSOG	Dhr. Jan Wolters
Wmo-raden	Dhr. Jan Pieter de Vries
Onafhankelijke leden	Mevr. Kina Mekkes – De Jonge
	Mevr. Willemien Dirks
	Mevr. Oetske de Rijk-Slagter
	Mevr. Renee Lagro
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Cees de Jong
SBO Drenthe	Dhr. Grieto Folkersma
Voorzitter	Dhr. Hein Pannekoek
Vicevoorzitter	Mevr. Willemien Dirks
Secretaris	Dhr. Henk Jan Zoer

Gasten:

OV-bureau	Dhr. Jan van Selm
	Mevr. Attie Sijpkes
Qbuzz	Mevr. Esther Baard
	Dhr. Jon van der Ploeg

Afwezig:

ROVER	Dhr. Hans Dannis
Fietsersbond	Mevr. Margareth Grootjans-van den Bergh
BOKD	Dhr. William Prinsen
Arriva	Dhr. Peter Dijk
Kamer van Koophandel	Dhr. Frank Broersma

1. **Opening**
   De voorzitter opent om 14.30 uur de vergadering en heet iedereen welkom.

2. **Mededelingen**
   - De heer De Jong doet alle leden de hartelijke groeten van mevrouw Cramer, zij was vroeger lid van het OV-Consumentenplatform.
   - De heer Van Selm meldt dat in de jaarrekening van 2011 het tekort € 1,3 miljoen groter is dan verwacht. Bij elke doorrekening is rekening gehouden met een kostenstijging van 4,5%, behalve in de eindafrekening, daar was het 3%. Dit is pas in november 2012 ontdekt. Dit is heel vervelend. Het is eenmalig en het werkt niet door. Het risicogeld is nu € 1,3 miljoen lager. Het heeft geleid tot politieke discussie in de Staten. De heer Wolters heeft behoefte aan verduidelijking. Gaat het niet ten koste van de dienstregeling? De heer Van Selm zegt dat dit type fout niet meer kan ontstaan. De politiek heeft aan mijn bestuur gevraagd om maatregelen te nemen. Voor nu en volgend kaar is het niet de bedoeling om te bezuinigen op de dienstregeling.
   - De heer De Jong meldt dat Zorgbelang nog tenminste twee jaar blijft bestaan.
   - Mevrouw Lagro complimenteert het OV-bureau met de nieuwe website.

3. Verslag

- Mevrouw Lagro merkt op dat reizigers blij zijn met de ochtendspitsrit van Q312.
- De heer Wolters vertelt dat visueel gehandicapten niet in- en uit hoeven checken op de Vechtdallijnen. De heer Wolters stuurt de reactie van Arriva door naar de secretaris.
- Mevrouw Lagro vraagt wanneer de workshop dienstregeling wordt gehouden. De heer Van der Ploeg is bezig met het plannen van de workshop. Waarschijnlijk wordt het eind maart.
- Mevrouw Mekkes vraagt of er contact is geweest met Dorenbos over de belbus.
- Mevrouw Lagro heeft een vraag over de klachten aan Qbuzz. Volgens mevrouw Baard krijgt de klant een datum en tijd als referentie. Intern bij Qbuzz is het een ander nummer. Dit komt omdat er twee verschillende systemen aan elkaar gekoppeld zijn.

Actiepuntenlijst

82 Aandacht vragen voor toiletten op stations. Blijft staan.
92 Aandacht voor toegankelijkheid OV. Blijft staan.
98 Vragen naar stand van zaken OV-Visie. Blijft staan.
101 Excursie OV-knoop Gieten en nieuwe Vechtdaltrein. Blijft staan.
102 Monitoren ontwikkelingen Emmen. Blijft staan.
114 Opstellen advies rolstoeltoegankelijkheid Qliners. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
115 Aanleveren gegevens over bezetting en versterking Q312. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.

4. Ingekomen en uitgaande post

De heer De Jong vraagt aandacht voor de brief van de landelijke ROCOVs over bovenregionale vraagstukken. Wat vindt het platform er van? De voorzitter staat er afstandelijk in. De leden voelen wel iets voor het mandaat. De voorzitter is van plan om weer actiever deel te nemen aan het overleg en blijft het punt ook onder de aandacht brengen tijdens vergaderingen. De heer De Jong wil graag een mandaat voor zijn activiteiten bij de landelijke werkgroep OV-chipkaart. De voorzitter en de leden stemmen hier mee in.

5. Uitgangspunten en proces dienstregeling 2014

Het OV-bureau wil de uitgangspunten graag voorleggen aan het OV-Consumentenplatform. Mevrouw Lagro vraagt hoe de procedure in elkaar zit. De secretaris licht de procedure toe. De voorzitter vindt twee leden afvaardigen naar het overleg met het OV-bureau en Qbuzz voldoende. Immers, van te voren nemen we het met het hele platform door. Mevrouw Dirks geeft aan dat er vorig jaar een betere afspiegeling was van het gebied. Wij denken dat drie leden als afvaardiging beter is dan twee.

Mevrouw Mekkes vraagt wat realistische rijtijden zijn. De heer Van der Ploeg legt uit dat er een project is gestart om de rijtijden in de spits en dal te onderzoeken, zodat het een completer plaatje wordt. De heer Van Selm zegt dat er met GPS in de bus kennis is over waar de bus op elk moment is. Mevrouw Mekkes vraagt zich af of het omzetten van een reguliere bus naar buurtbus geen werkgelegenheid kost. De heer Van Selm geeft aan dat dit een landelijke tendens is, ook uit kostenoogpunt. Er wordt meer gekeken naar vrijwilligers. De negen buurtbussen die we nu hebben lopen goed. Het kan ook zijn dat er voorlopig geen veranderingen komen. Mevrouw Gerbers ziet een aantal nadelen: zo rijden er in het weekend geen buurtbussen en is er een ander tariefsysteem. De heer Wolters heeft een voorkeur voor een vaste lijndienst. Volgens de heer De Vries is een OV-Visie bepalend voor wat je met een systeem wilt. Bijvoorbeeld het strekken van lijnen versus substitutie Wmo-OV. Hoe ga je het netwerk in de toekomst invullen? De heer Van Selm zoekt naar alternatieven om het OV-systeem in de benen te houden. Volgens de heer De Jong moet je creatief kijken naar de onderkant van het OV. De voorzitter formuleert dit als creatieve maatwerkoplossingen.

Mevrouw Lagro vraag wat wordt verstaan onder verschillende dienstregeling vormen. De heer Van Selm geeft aan dat er verschillende soorten dienstregelingen zijn: door de week, zaterdag, zondag, kleine vakantie, zomervakantie etc. Het OV-bureau wil het vereenvoudigen.

De voorzitter merkt op een financieel uitgangspunt van plus of min € 1 miljoen nogal een uitspraak te vinden. De heer Van Selm zegt dat er op dit moment onvoldoende informatie is om precieze uitspraken te doen. Daarom werken we met scenario's.

Mevrouw Lagro vraagt naar het studentenreisrecht. De heer Van Selm vertelt dat er donderdag een debat in de tweede kamer is. Het ministerie beoogd een bezuiniging van 40-50% in 2020. Dit begint te spelen vanaf 2016. Het ministerie van OC&W wil in 2013 een besluit nemen over 2016 en verder. Afgelopen vrijdag was er een overleg tussen decentrale overheden, vervoerders en ministeries. Dit wordt binnenkort vervolgd. In IPO (interprovinciaal overleg) verband ben ik aangewezen als onderhandelaar. Mevrouw Lagro bedoelde eigenlijk de versleuteling van de beschikbare gelden. De heer Van Selm zegt dat dit opgaat in de discussie over studentenreisrecht en de middelen die daarbij horen.

Volgens de heer Van Selm betekent budgetneutraal niet hetzelfde als hetzelfde aanbod met hetzelfde geld. Het is de uitdaging om hetzelfde met minder geld te doen. De voorzitter geeft aan dat het OV-Consumentenplatform creatieve maatwerkoplossingen aanbeveelt en er op rekent dat de bandbreedte +/- € 1 miljoen niet leidt tot een verschraling van de dienstregeling.

6. Stand van zaken en reacties op dienstregeling 2013

Mevrouw Dirks constateert problemen met de verschuiving van de OV-knoop Gieten. Het heeft invloed op de bussen in Emmen. Lijn 28 fungeert als stadsbus in Emmen, maar sluit niet meer aan op de andere stadsbussen. Mevrouw Lagro geeft aan dat de bussen in Assen niet aansluiten op de IC, en andersom ook niet. Mijn voorstel is om in de avond en het weekend, als Q302 niet rijdt, lijn 110 iets te verschuiven zodat er aansluiting is op de trein. Kunnen wij informatie krijgen over de overstap in Winschoten? Mevrouw Mekkes vertelt dat de Q305 van .05 altijd reed. Nu is dat .02 en deze rijdt niet altijd. De Qliner van .17 rijdt nu altijd en deze sluit niet goed aan op de stoptrein. Terwijl inwoners van Dalen alleen een stoptrein hebben. De heer Van der Ploeg geeft aan dat hier twee dingen spelen. Qliner .00 en .30. De sneltrein is om .15 binnen en meteen weer weg. De stoptrein komt aan om .53 en vertrekt om .37. Om dat laatste te halen moet je om .34 aankomen en om .55 vertrekken. Dit past niet op andere aansluitingen. Er zitten relatief veel treinreizigers in de sneltrein en daar sluit de bus op aan. Voor de stadsbus hebben we een keuze gemaakt, omdat deze maximaal 2 minuten kan wachten. Sneltrein komt om .15 aan en vertrekt dan weer. Om aan te sluiten moet de stadsbus om .12 aankomen en om .14 weer vertrekken in de ochtend. In de middag draaien we het dan om. Emmen heeft veel woonwijken die aan willen sluiten op de trein en veel kinderen gaan met de trein naar school. In twee richtingen aansluiten lukt nu eenmaal niet. Door de Qliner om .02 en .32 te laten vertrekken is er een ruime aansluiting.

Mevrouw Dirks vraagt aandacht voor de aansluiting van bus op bus in Emmen. De heer Van der Ploeg geeft aan dat de OV-knoop in Gieten met .15 is omgeklapt. Daarom lukt het niet om in Emmen overal op aan te sluiten. De nieuwe dienstregeling van NS speelde ook nog mee in de puzzel. We sluiten aan op de stoptrein. Er reizen minder mensen met de InterCity. De Pekela's hebben veel baat bij aansluiting in Veendam, Winschoten, Bareveld, Gieten en Assen. Dit heeft gevolgen voor de tijden van Q300. Basis ligt op .15 en .45. In dal niet mogelijk om aan te sluiten op de stadsdienst en de trein in Emmen. Mevrouw Lagro vraagt zich af of het klopt dat mensen die in Assen opstappen niet verder dan Zwolle reizen. Kunnen jullie hiervoor gegevens aanleveren? De heer Van Selm zegt dat het met de chipkaart niet mogelijk is om hele reizen na te bootsen. Mevrouw Lagro vraagt aandacht voor de aansluiting van de trein op lijn 110 in de avond en het weekend. Trein komt aan om .27 en .57. Kan er voor gezorgd worden dat er wel een aansluiting komt in de avond en het weekend? De heer Van Selm zegt dat het OV blijft, waarbij de 80/20 regel maatgevend is.

7. Qliner 312

Om een onduidelijke reden is de memo niet in de papieren stukken van mevrouw Lagro terecht gekomen. Het agendapunt wordt daarom niet behandeld.

8. Halteafroep Qbuzz

De heer Wolters is tevreden over de test van de halteafroep. Het was een prettig gebeuren. Er zijn testen gedaan met volume 2, 3 en 4. We zijn overeengekomen dat het volume op stand 3 wordt vastgezet. Bij sommige weeromstandigheden of toestand van het wegdek is het soms niet te horen. Wel is de hoor Wolters blij met het vastzetten op volume 3.

9. Relatie Wmo-OV

De heren De Vries en De Jong zijn naar het overleg van de Wmo-raden geweest. Het was de laatste keer, want het overleg heft zichzelf op. We willen in het najaar een bijeenkomst organiseren met als thema substitutie Wmo-OV. OV-Visie OV-bureau dient als uitgangspunt.

We hebben het gehad over het opzetten van een netwerk op regionaal niveau, bijvoorbeeld door het delen van klachten OV en Wmo. De heer De Jong stelt de mobiliteitsvraag van een reiziger centraal. Hoe kunnen gemeenten hier een bijdrage aan leveren? Onder andere door mee te kijken bij de indicatiestelling. De heer Van Selm vertelt dat het OV-bureau trainingen geeft aan medewerkers van het Wmo-loket. Een stap verder is mensen begeleiden bij het reizen.

10. OV-knooppunt Gieten

Mevrouw Lagro vertelt dat er niets is gebeurd sinds de afgelopen vergadering: geen looplijnen, geen prullenbakken, de fietskluizen zijn nog niet te gebruiken en er zit een bouwtechnische fout in de kiosk. Wanneer de afzuiging aan is kan de deur niet open. De secretaris neemt contact op met de provincie.

11. Klachtenoverzicht Qbuzz

De secretaris constateert dat het aantal klachten in 2012 met 32% is toegenomen sinds 2011. Volgens Qbuzz heeft dit te maken met het doorvoeren van grote wijzigingen. Zoals twee keer een dienstregeling wijziging. De klachten worden bekeken per vestiging, per lijn en op persoonsniveau (opbouw van een dossier). Mevrouw Mekkes vraagt zich af of er vaak klachten komen over dezelfde chauffeurs. Volgens mevrouw Baard valt dit wel mee.

12. Rondvraag

- Mevrouw Gerbers vraagt zich af of het oplaadpunt in Zuidlaren nog werkt.
- Mevrouw Gerbers vertelt dat de bushaltes in Coevorden niet worden schoongeveegd als het sneeuwt.
- Mevrouw Lagro zegt dat de sterabonnementen zijn verdwenen. De heer Van Selm geeft aan dat dit niet het geval is, ze zijn alleen verchipt. Sterabonnementen passen eigenlijk niet bij de OV-chipkaart, maar blijven bestaan zo lang er geen alternatieven zijn.
- Mevrouw Lagro vraagt naar de stand van zaken van de DRIS panelen. Eind 2013 moeten de meeste schermen geplaatst zijn.

13. Sluiting algemene vergadering

Alleen voor leden van het OV-Consumentenplatform Drenthe

14. Interne consumentenplatform zaken

a. Terugkoppeling ontwikkelteam Vechtdallijnen
Er zijn geen vragen naar aanleiding van het verslag.

b. Terugkoppeling gesprek wethouder Wilms Emmen
De secretaris vraagt na hoe het staat met de Quickscan OV.

c. Toekomstvisie OV-Consumentenplatform
Verschuift naar de volgende vergadering.

d. Betrokkenheid plannen regio Groningen/Assen
De voorzitter vertelt dat het Tramplan is afgeschoten. Hier moeten wij als platform iets mee.

e. Evaluatie proces dienstregeling 2013
Woensdag 3 april om 14:30 op het OV-bureau.

f. Status van de voorvergaderingen
De heer De Vries vraagt zich af wat de zin is van voorvergaderen. De heer De Jong vertelt dat dit historisch is gegroeid, met name vanuit de Zorgbelang hoek. We spreken af dat iedereen die daar behoefte aan heeft kan voorvergaderen van 13:45 tot 14:30 uur.

g. Website
De secretaris roept de leden op om de website te voeden met informatie.