Drenthe - 14 april 2015

Verslag OV-consumentenplatform Drenthe

Datum: 13 april 2015
Locatie: OV-bureau Assen
Tijd: 14:30-17:00u.

Aanwezig namens consumentenorganisaties:	
BOKD	Mvr. Willy-Anne van Stiphout
ROVER	Mvr. Will Gerbers
WMO-Raden	Dhr. Jan Pieter de Vries
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Cees de Jong
Onafhankelijke leden:	Mvr. Renee Lagro
	Mvr. Kina Mekkes-de Jonge
	Mvr. Oetske de Rijk-Slagter
Secretaris	Dhr. Frank Aakster
Voorzitter	Mvr. Willemien Dirks
Namens instanties:	
OV-Bureau Groningen Drenthe	Dhr. Jan van Selm
	Mvr. Jorinde ten Hoeve
	Mvr. Ingeborg van Veenen t.v.v. Mvr. Sijpkes
	Dhr. Jorne Bonte
QBuzz	Dhr. Michel v.d. Mark
	Mvr. Mirjam Kramer
	Dhr. Jon van der Ploeg
	Dhr. Jeroen Veerman
Verhinderd / Afwezig:	
Fietsersbond	Mvr. Margareth Grootjans-van den Berg
OSOG	Dhr. Jan Wolters
SBO-Drenthe	Dhr. Grieto Folkersma

1 Opening door voorzitter mvr. Dirks en voorstelrondje.

2 Mededelingen:
Bericht van verhindering is ontvangen van dhr. Wolters en dhr. Folkersma
Dhr. van Selm / OVB komt plm 16u;
Mvr. Sijpkes heeft ‘sabbattical’ verlof en wordt vervangen door mvr. Van Veenen
De OV-CP-Kalender 2015 is geactualiseerd en bijgevoegd t.k.n.
Dhr. vd Mark / QBuzz introduceert dhr. Veerman, planner chauffeursdiensten Emmen en mvr. Kramer, accountmanager. Dhr. Bakker is geen lid meer van het CP voor QBuzz.

3 Post: Het CP is tevreden met het aan Provincie Drenthe verzonden Advies Emmen-zuid.

4 Digitaal Reizigerspanel en Klantenbarometer: presentatie door Mvr. Ten Hoeve / OVB
Mvr. Mekkes vraagt of het OVB ook reizigers zonder laptop of smartphone weet te bereiken? Dhr. De Jong vraagt hoe het OVB ex-reizigers bereikt, die ivm de digitalisering en chipkaart zijn afgehaakt? De secretaris ziet hierin een thema voor bespreking in een CP.
Mvr. Lagro vraagt of de uitkomsten van Klant-Tevredenheids-Onderzoeken kunnen worden toegestuurd. Mvr Ten Hoeve zal dit doen via de secretaris. Dhr. De Jong: Het CP kan het DRP ook gebruiken om vragen aan reizigers voor te leggen (b.v. “wie kent het CP”). De secretaris suggereert op deze wijze ook nieuwe leden voor het CP te vinden? Mvr. Dirks mist een informatiekanaal mbt de doelgroep van allochtone reizigers.
Zij ziet als verschil tussen CP en DRP de kwalitatieve CP-inbreng vooraf, naast meer kwantitatieve DRP-informatie achteraf, beide nuttige info-bronnen voor het OVB en dankt mvr. Ten Hoeven voor haar duidelijke en zeer informatieve presentatie.

5 Verbeteringen knooppunt Borger: Een verslag van de bijeenkomst, ook met CP-leden van 30 maart wordt uitgereikt. Mvr. Mekkes vond het een goed overleg, maar het belangrijkste geschilpunt blijft het halteren van QL300 richting Emmen bij perron A, westzijde N34. Alleen OVB en QBuzz zijn positief over de exploitatievoordelen, de wegbeheerder zit met probleem –en kosten- van illegaal K+R aan die zijde, waardoor in bermen en op fietspaden wordt gereden met auto’s. Ook de sociale veiligheid, de DRIS-info op zonne-energie en stallingsmogelijkheden zijn onvoldoende. De provincie Drenthe voelt echter niet voor een upgrade van de westzijde. Dhr. Bonte vindt het belang van doorgaande reizigers het zwaarst wegen. De secretaris noemt de aansluitingen in Emmen als argument.
Dhr. Bonte antwoordt dhr. de Vries dat de betrokken partijen nu de afgesproken acties gaan uitvoeren.

6 GD-dienstregeling 2016: Dhr. Bonte legt de stand van zaken uit, nav de CP-wg DR.
Extra voorstel is om die LijnBelbussen te laten vervallen, waar geen enkele vaste rit op hoeft te worden gereden (dus waarnaar amper vraag is) zoals de lijnen 5,6 en 7 in Emmen-zuid, 38, 41 en 53. Het stadsnet in Emmen zal nader bekeken worden.
Mvr. Lagro wil horen wat er in het stuk van 1 april aan het DB is gemeld over de uitkomsten van de CP-wg DR op 31 maart: Dhr Bonte zegt dat de CP-zorg om de haltes Grote Markt-Aa-Kerkhof, de problemen bij de haltes van Ketwich-Verschuurbrug/A28 en de tariefaanpassing BuurtBus zijn ingebracht in het DB van 10 april.
Mvr. Van Stiphout en mvr. Dirks vragen wat het OVB gaat doen met alle andere punten uit de wg DR en met de ‘uitwerkingspunten’? Mvr. Lagro vraagt om een antwoordbrief van het OVB, op de bespreekpunten uit de wg DR.
Dhr Bonte zegt toe deze met QBuzz te zullen bespreken en te zullen beantwoorden. (verzoek secr. aan OVB: graag voor 11 mei ivm bijeenkomst). Op 26 mei kan dan het Advies DR van de werkgroep worden opgesteld. Dhr. van Selm bevestigt dat het OVB een antwoord stuurt. Dhr. Bonte bevestigt op vraag van mvr. Van Stiphout dat de knoop-verschuiving in Zweeloo nu wordt voorgesteld, itt de afwijzing vorig jaar.
De heer de Jong doet verslag van overleg in Hoogeveen-Meppel over de toekomst van het stadsvervoer, na beëindiging van de OVB-stadsbus. Zorginstellingen, vervoerders, politieke partijen, ov-platform en anderen uit de vijf betrokken gemeenten zijn vanaf vorig jaar in discussie over kleinschalig vervoer. Er starten twee werkgroepen, om de vrijwilligersorganisatie, taken en verantwoordelijkheden uit te werken, en om een vervoersplan te maken met logische lijnen: naar ziekenhuis, centrum, station; streven naar een winwinsituatie, na 21 april gaat een voorstel naar de gemeenten.
Mvr. Gerbers stuurt een interessante notitie door over integratie WMO-vervoer in Deventer-Zuphen-Apeldoorn. Dhr. de Vries is positief over ervaringen van gehandicapten in het OV.
Mvr. Mekkes wijst op de inzet van ‘OV-Maatjes’. Mvr. Van Veenen zegt dat het ‘maatjes-project’ -op Haren na- stil ligt. Op 26/5 stelt de CP-wg dienstregeling een advies op.

Extra agendapunt: Aanbesteding of verlenging:
Dhr van Selm stelt dat de GD-concessie in principe is verlengd tot 2018/19.
Streekvervoerders hebben daartegen een Kort Geding aangespannen. Nu wachten op uitspraak van de rechter. Op 28 mei besluit het DB over het doorgaan van de verlenging of toch aanbesteden. Dan wordt het ontwerp PvE vrijgegeven voor inspraak, tot september.
Het OVB gaat bij verlenging het PvE pas weer oppakken in 2016/7.
Als verlenging niet door gaat heeft CP wettelijk recht op inspraak.
Hierover hebben Peter Mul en de secretaris al afspraken gemaakt.

7 Klantreacties QBuzz e.a. reizigerszaken:
Dhr. de Vries deelt een brief uit van Jan Meursing met zijn goede reiservaring als rolstoeler. QBuzz is blij met deze goede ervaring. Dhr. van Selm herinnert aan de slechte ervaring van een buitenlandse –gehandicapte – toerist. Het hele proces is toen door OVB en QB doorgelicht. Bij ArrivaTouring is het nog niet goed genoeg.
Mvr. Mekkes is positief over een infospot van de provincie Friesland over een wegomleiding en OV-maatregelen.
Mvr. Mekkes vraagt naar het beleid mbt LBB, nav een rit met lijn 33: gratis heen en over de snelweg terug, klopt dat? Dhr van Selm zegt dat afwijken van de vertrektijd niet mag, dat de bus over chipkaart-apparatuur moet beschikken en dat de bus de snelste route mag kiezen als er geen andere instappers zijn aangemeld.
Dhr van Selm zoekt uit of een toevallige passant bij een halte mee mag.
Mvr. Mekkes zag in Emmen een groep scholieren zonder inchecken achter in de bus instappen. Dhr van Selm zegt dat dit niet mag.
Mvr. Mekkes mist een haltevertrekstaat van QLiner 300 vanaf het langsperron voor het station in Emmen, richting Klazienaveen.
Mvr. Mekkes vindt de DRIS-plaats busstation Groningen niet goed. Dhr. van Selm vertelt dat dit de minst slechte plek is die te vinden was.
Mvr. Mekkes wordt soms onwel van een rit met een ‘vlotte’ chauffeur. Dhr. vd Mark zegt dat iedere chauffeur een cursus ‘Nieuwe Rijden’ heeft gekregen. In een werkgroep onderzoekt QBuzz de zijdelingse krachten op passagiers mbv een gyroscoop.
Mvr. Lagro meldt dat QLiner 305 mist op de DRIS Groningen. Ook op de QBuzz-website ontbreekt QL305 in de reisinformatie over lijn 300.
Mvr. Lagro vindt de haltevertrekstaat van lijn 53 op knooppunt Gieten onduidelijk: verschil ma t/m vr en verklaring letters: Dhr. vd Ploeg / QB zoekt dit uit.
Mvr. Lagro vraagt waarom de drukknop Rolde een ‘test’ is? Dhr. vd Ploeg legt de voor- en nadelen uit. Er treden nog steeds fouten op, ten nadele van passagiers. De oorzaken worden uitgezocht.
De voorzitter constateert dat dit agendapunt flink is uitgelopen, maar dit zijn de verhalen achter de cijfers. Fijn dat QBuzz aanwezig en bereid is om dit soort zaken uit te leggen.
Verzoek aan de leden om dergelijke punten direct door te geven aan QBuzz / dhr vd Ploeg.
Schriftelijk indienen bij het secretariaat is prettig, opdat vragen bij de agendastukken kunnen worden gevoegd.
Dhr. vd Mark deelt het overzicht klantreacties uit, t/m maart. Opvallend: ‘bus te vroeg’ neemt af, ‘bus niet geweest’ is hoger. QBuzz heeft chauffeurs aangesproken op houding en gedrag. Dat werkt door. Blijft gefocused op busuitval.

8 Verslag en actielijst van het CP van 9 februari 2015: wordt vastgesteld.
Mvr. Lagro vraagt naar de adressen van leden CP Groningen en medewerkers OVB. De sectretaris heeft dit nagevraagd, maar in overleg is besloten om deze uit privacy-overwegingen niet te verstrekken. Contacten lopen via het secretariaat.
Aan ‘Mijn QBuzz’ wordt verder gewerkt.

9 Rondvraag:
Mvr. Mekkes heeft in buslijn 73 richting Emmen gemerkt dat op het infoscherm ineens haltenamen in Groningen worden weergegeven. Dhr vd Ploeg legt uit het systeem maximaal

100 haltenamen kan bevatten, en dat deze lijn meer dan 100 haltes kent… Naar oplossingen wordt gezocht (b.v. ‘knippen’ van de lijn in Stadskanaal? Nadeel is dan het door-stijgend tarief).
Mvr. Lagro vraag waarom het OVB de Iedersz-locatie in Groningen koopt?
Dhr. van Selm legt uit dat de huidige QBuzz-remise de komende jaren slecht bereikbaar zal worden en deze plek beschikbaar kwam aan de HOV-as-west, vlakbij het Hoofdstation.
Dhr. vd Ploeg vraagt of CP-leden bij het willen halen van een overstap, dit direct bij instap in de eerste bus aan de chauffeur melden, danwel onderweg, dichtbij het overstappunt? Dat hangt er volgens mvr. Mekkes van af, of de bus op tijd rijdt. QB doet project aansluitgarantie, waarbij chauffeurs door een systeem worden geholpen om aansluitingen te halen, waarbij dit ook zichtbaar kan worden gemaakt op het infoscherm in de bus. Rond Zweelo wordt dit systeem getest. Volgend jaar mogelijk uitbreiding. Voorlopig alleen aansluiting tussen QBuzzen onderling mogelijk, maar het vermelden van andere aansluitingen wordt ook onderzocht.

10 Sluiting vergadering.