Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Groningen

Datum: **23 april 2013**
Locatie: **Provinciehuis Groningen**
Tijd: **van 16.00 – 18.00 uur**

Aanwezig:
Namens de consumentenorganisaties:

OOG vereniging	Mevr. Ria Rijploeg
ROVER	Dhr Menno Visser
SOOG	Dhr. Sietze Jonker
Ouderenraad gemeente Groningen	Dhr. Henk Bazuin
ANWB	Dhr. Eric Neef
Zorgbelang Groningen	Mevr. Lukina Smit
Groninger City Club	Dhr. Kor van der Maar
Fietsersbond	Mevr. Hannie Poletiek
Onafhankelijke leden	Dhr. Camille Kreemers
	Mevr. Helene Ewalts
SOG	Wiggert van Ginkel
Student NHL	Dhr. Frank Wieringa
Student Windesheim	Dhr. Mark Knoester
Voorzitter	Mevr. Mirjam Geeraets-de Groot
Secretaris	Dhr. Henk Jan Zoer

Gasten:

OV-bureau	Dhr. Peter Mul
	Mevr. Attie Sijpkes
Qbuzz	Dhr. Eric Koops
	Dhr. Jan Paul Corts
Provincie Groningen	Dhr. Herman Sinnema
	Dhr. Andre Buikhuizen
Arriva	Mevr. Yvonne Dubben

Afwezig:

Kamer van Koophandel	Dhr. Frank Broersma
Fietsersbond	Mevr. Hannie Poletiek
OV-bureau	Dhr. Jan van Selm

1. **Opening**
   De plaatsvervangend voorzitter opent de vergadering en heet iedereen welkom.

2. **Mededelingen**
   - De heer Visser zit vandaag de vergadering voor.
   - Bij punt 6 wordt de conceptadviesaanvraag over dienstregeling 2014 Arriva toegevoegd.

3. **Verslag**
   Het verslag wordt vastgesteld.

   Actiepuntenlijst
   113 Schouw Europapark. Blijft staan.
   115 Schouw station Winsum. Blijft staan.
   116 Advies uitgangspunten dienstregeling 2014. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
   117 Advies lift station Groningen-Noord. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
   118 Advies haltevertrekstaten Arriva. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
   119 Advies voorzieningen P+R Haren. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
   120 Plannen intern overleg dienstregeling 2014. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
   121 Plannen interne evaluatie + etentje. Datumprikker wordt rondgestuurd.
   122 Samenvatten reacties gemeenten op brief toegankelijkheid. Is gebeurd. Punt afgevoerd.

4. Presentatie stationsgebied Groningen

De heer Buikhuizen geeft een presentatie over stationsgebied Groningen. Hij refereert aan de presentatie die Bas Krijgsheld van de provincie in 2012 heeft gegeven over het stationsgebied. Voor nu gaat het om de wensen die het platform heeft voor het station. Dit kan al vandaag, maar mag ook later. Er wordt flink geïnvesteerd in het station. Wel hebben we met andere partijen zoals NS en ProRail te maken. Denk daarbij aan de stationsomgeving en de winkels. Eind 2013 wordt er een uitvoeringsbeslissing genomen.

Het platform heeft voor de Regiotram een aantal topambities geformuleerd. De lijst stuurt de heer Buikhuizen toe. Als er aanvullingen zijn dan kunnen deze kenbaar worden gemaakt.

Mevrouw Ewalts vraagt hoe het zit met de treinen uit Roodeschool en Delfzijl die zouden doorrijden naar Veendam en Bad Nieuweschans. De heer Buikhuizen zegt dat in beide voorliggende varianten rekening is gehouden met de doorkoppeling. Daarnaast is er de vraag of er per spoor nog meer doorkoppeling mogelijk is, of dat er wordt gekozen voor oplossingen per bus. Verder hebben we ook gekeken naar de verbinding Groningen – Bremen. Dit past niet binnen de knoop (er komt een extra trein bij, dit past niet). Doorrijden vanuit Bad Nieuweschans naar Duitsland zou ook kunnen. Het is een apart project.

Mevrouw Rijploeg vraagt aandacht voor liften op het station. De heer Buikhuizen zegt dat er sowieso liften komen. Mevrouw Smit vertelt dat er bij een station andere eisen komen kijken dan bij een tram. Voor de heet Visser zijn sociale veiligheid en groen aandachtspunten.

5. Uitkomsten OV-Klantenbarometer 2012

Qbuzz is tevreden over de uitkomsten. De chauffeurs hebben taart ontvangen. Aandachtspunt blijft het informeren van de klanten. Volgens de heer Visser kan DRIS hierbij helpen. De heer Koops zegt dat de TFT-schermen in de bus hier ook een rol bij kunnen spelen. Mevrouw Rijploeg heeft geen e-mail ontvangen over de herstelde route van lijn 5. De heer Koops zegt dat er soms een stremming wordt opgeheven zonder dat Qbuzz dat weet. Ook hebben wij overleg met het OV-bureau over communicatie bij stremmingen. De heer Kreemers vraagt of dit soort meldingen ook via mijnqbuzz kunnen worden gedaan. Mevrouw Geeraets merkt op dat er geen abri is bij de halte Meteoorstraat. De heer Corts neemt hierover contact op met de gemeente Groningen.

Mevrouw Sijpkes vertelt dat de GD-concessie boven het landelijk gemiddelde zit en in die zin zijn we wel tevreden. De heer Mul geeft aan dat een 8 een mooi stiekem streven is. Een 9 of een 10 halen is niet slim, dit kan alleen maar door een heel duur product aan te bieden.

Mevrouw Dubben is tevreden over het cijfer voor Arriva. Het totaalcijfer ligt een tiende hoger dan vorig jaar. Er is verbetering te zien bij de OV-chipkaart. De waardering voor de gestegen frequente is terug te zien. Het is een herkenbaar resultaat. Mensen stappen over op de OV-chipkaart. De heer Sinnema zegt dat de resultaten zijn te zien op de website van het KpVV[1]. We scoren overal hoger dan vorig jaar. De heer Visser vraagt waar er verbetermogelijkheden liggen. Mevrouw Dubben zegt dat er laag wordt gescoord op prijs. En de informatievoorziening is altijd een aandachtspunt.

Mevrouw Ewalts zegt dat wanneer je een compliment wilt melden bij de vervoerder, je eerst je hele doopceel moet lichten. Kan dit nu niet anders?

6. Terugkoppeling overleg dienstregeling 2014

Mevrouw Rijploeg heeft een vraag over lijn 5. Deze lijn zou een deel van de route van lijn 15 overnemen. Mensen uit Paddepoel moeten dan in lijn 11. De heer Corts beaamt dat dit wordt onderzocht. Het is nog niet zeker of we dan via de Aa-Kerk gaan rijden. We wegen op dit moment de voordelen en de nadelen af. Het komt voort uit de wens om meer bussen van de Grote Markt af te halen.

[1] http://www.kpvv.nl/KpVV/Resultaten-onderzoek-OV-Klantenbarometer-2006-2012

Ingevoegd punt 6b: conceptaanvraag dienstregeling Arriva Trein 2014
Mevrouw Dubben heeft het verzoek om te reageren op het concept. We komen in de knel met de aansluitingen in Leeuwarden en Groningen. Zien jullie haken en ogen? We hebben een reactie terug gekregen over de aansluitingen van de late treinen van NS op de late Arriva treinen. Hier kijken we op dit moment naar. De heer Kreemers vraagt of het mogelijk is om drie minuten extra rijtijd op te nemen tussen Winschoten en Groningen. Mevrouw Dubben zegt dat er weinig ruimte zit in de bestaande infrastructuur. Bij drukte staat de robuustheid meteen onder druk. De heer Sinnema geeft aan dat er in overleg met ProRail wordt gekeken naar een betere planning, Aan de puzzel wordt gewerkt door middel van de gerealiseerde rijtijden. Mevrouw Dubben weet dat de punctualiteit te wensen overlaat. Zonder ingrepen in de infrastructuur is het moeilijk te verbeteren. Op dit moment lukt het niet om de punctualiteitsopdracht te halen. De heer Visser vraagt of het ook mogelijk is om de overstappers er bij te zetten. Dan kunnen we de keuzes beter wegen. Graag zo objectief mogelijk. Mevrouw Dubben zoekt de informatie op.

7. **Toegankelijkheid haltes en gemeentelijk beleid**
Mevrouw Geeraets constateert dat er nog veel verbeterpunten zijn. Ook zijn er verschillende van de 23 gemeenten die nog geen antwoord hebben gegeven. Mevrouw Smit krijgt van dezelfde gemeenten geen antwoord op vragen over toegankelijkheid. Af en toe schouwen verdient volgens mevrouw Geeraets de aanbeveling. Tijdens de schouw in Leek zagen we dat er nog veel moet gebeuren. De gemeente Leek was welwillend om meer informatie te geven. Er zijn gevallen bekend dat chauffeurs niet goed halteren bij de halte. De secretaris gaat de gemeenten benaderen die nog niet hebben gereageerd op de brief. De heer Visser stelt voor om naar aanleiding van de antwoorden een persbericht op te stellen.

8. **Nota van uitgangspunten GD-concessie**
De heer Mul vertelt dat het OV-bureau is gestart met de voorbereiding voor de aanbesteding van de concessies die in 2017 aflopen. Inmiddels is de eerste discussie met het Dagelijks Bestuur (DB) van het OV-bureau geweest. Net voor of net na de zomer gaan we met een delegatie van de Staten en Raad praten. In oktober of november komen we dan bij het OV-Consumentenplatform. Rond de jaarwisseling willen we de Nota van Uitgangspunten (NvU) vaststellen. Het formele inspraakmoment is het programma van eisen. Wij willen graag zo vroeg mogelijk input van alle partijen, voordat alles in beton gegoten is.

Ik wil het platform vragen om leden aan te wijzen die zich gaan bezighouden met de NvU. Dit vraagt wel om een stukje verdieping bij de leden van het platform, omdat er een aantal afwegingen moeten worden gemaakt. De heer Visser vraagt hoeveel tijd het kost. De heer Mul geeft aan dat het om twee discussiesessies gaat. Het materieel dat we voor het DB hebben gemaakt, ongeveer 50 pagina's, is ook goed bruikbaar om je in te lezen. De volgende leden melden zich aan: mevrouw Geeraets, mevrouw Smit, de heer Knoester en de heer Visser.

9. **Maatschappelijke effecten afschaffing OV-studentenkaart**
De heer Van Ginkel vertelt dat de Studenten Organisatie Groningen (SOG) lid is van het Interstedelijk Studenten Overleg (ISO). Het ISO heeft ook meegewerkt aan het rapport over de maatschappelijk effecten afschaffing OV-studentenkaart. Het ISO is ook aan lobbyen bij de politiek. In het rapport worden een aantal aannames gedaan, maar het mag duidelijk zijn dat er veel gaat veranderen. De heer Sinnema vertelt dat er veel wordt bezuinigd. Er komt minder geld voor studenten, terwijl MBO-ers ook een vorm van compensatie krijgen. Het is nog onduidelijk en onzeker wat er nu precies gaat gebeuren. Per 2016 zou er een nieuw contract in kunnen gaan. ROVER organiseert op 29 mei een symposium over dit onderwerp. De heer Visser stelt dat digitalisering ook kan zorgen voor minder schoolbezoek. Daarnaast kan ook het nieuwe werken van invloed zijn op het gebruik van OV. Mevrouw Dubben wil graag de huidige reizigers behouden, maar wel via een betere spreiding over de dag. De heer Van Ginkel merkt op dat de digitalisering inhoudt dat de student thuis de voorbereiding doet en op school vragen stelt of een discussie voert. Mevrouw Geeraets zegt dat afschaffen een verschraling voor het OV betekent.

10. **Klachtenoverzicht Qbuzz en Arriva**
Er zijn geen vragen over de klachtenoverzichten.

11. **Ingekomen en uitgaande post**
Er zijn geen vragen over de ingekomen en uitgaande post.

12. Rondvraag

- De heer Knoester meldt dat de chipkaartpalen op perron 2 van station Europapark niet werken. Mevrouw Dubben zegt dat dit nieuwe palen zijn die niet goed communiceren. Arriva gaat nu op zoek naar oude chipkaartpalen.
- De heer Visser heeft een vraag over de OV-chipkaartapparatuur in de LijnBelBus (LBB). De heer Mul zegt dat dit taxi's of busjes kunnen zijn. Het gaat in totaal om 600 voertuigen en deze beschikken niet allemaal over de mobiele apparatuur. Het is bovendien te duur om in alle voertuigen apparatuur te plaatsen. Wel verzoeken wij de vervoerders om bepaalde voertuigen zo veel mogelijk in te zetten. Het probleem is de zichtbaarheid in combinatie met het uitlezen. Ook zijn er beleidswijzigingen geweest. Als een reiziger een voertuig treft en de reiziger zegt een reisproduct op de chipkaart te hebben, dan mag je mee. Daar derven wij dus enige inkomsten. De mobiele apparatuur zetten we ook in versterkingsbussen en taxivoertuigen in. In de Servicebussen zit vaste apparatuur. We onderzoeken de mogelijkheid om de boordapparatuur van de taxi's/busjes de chipkaart te laten scannen. De OV-chipkaart is bedoeld voor grootschalig vervoer, niet voor de kleine voertuigen. De heer Kreemers vraagt of chauffeurs voldoende weten over de kaartsoorten en tarieven. De heer Mul zegt dat bij het reserveren van de rit de centrale de ritprijs hoort te vertellen. Indien dit niet gebeurt moet de reiziger aan de bel trekken bij het OV-bureau.
- De heer Visser vraagt hoe hij het artikel 'landelijk tariefsysteem, maar zonder NS' moet interpreteren. De heer Sinnema vertelt dat de journalist de informatie niet goed begrepen heeft. Arriva heeft ideeën over regionale tarieven.
- De heer Visser snapt niet waarom P+R De Punt er moet komen. De redenatie is mij onbekend. De secretaris gaat op zoek naar meer informatie.
- De heer Visser constateert dat de dieselprijs omhoog schiet. Is er een optie om de sporen te elektrificeren? De heer Sinnema geeft aan dat er een onderzoek bezig is om te kijken wat er allemaal mogelijk is. Railforum is nu onderzoek aan het doen. Het afschaffen van rode diesel zorgt voor problemen. We zijn hierover ook in gesprek met het ministerie. Eind juli is de duurzaamheidsstudie gereed.

Alleen voor leden van het OV-Consumentenplatform Groningen

13. Interne Consumentenplatform zaken

a) Terugkoppeling schouw Leek
Is bij punt 7 behandeld.

b) Schouw station Europapark
De heer Bazuin, mevrouw Rijploeg, mevrouw Smit en mevrouw Geeraets melden zich aan voor de schouw. De datum wordt nog nader bepaald.

c) Website
Mevrouw Geeraets vraagt de leden om kopij aan te leveren voor de website. De heer Neef vraagt de secretaris de stukken op de website te updaten. De secretaris gaat dit zo snel mogelijk doen.

d) Extra interne bijeenkomst
De secretaris stuurt een datumprikker rond om tot een nieuwe datum in september te komen.

e) Voorstel nieuw lid
Mevrouw Geeraets vertelt dat er op het OV-bureau overleg over de dienstregeling is gevoerd, onder andere met Pim Diekstra. We willen voor de volgende vergadering agenderen of hij kan toetreden tot het platform. De heer Neef vraagt zich af of het niet mogelijk is adviserende leden op te nemen (voor bepaalde onderwerpen). Ik ben daar niet op tegen. Bovendien moet elke toevoeging passen binnen het reglement. Mevrouw Rijploeg vindt dat alleen gebruikers van het OV als individueel lid toe kunnen treden

f) Overig

- Mevrouw Geeraets geeft aan dat er weer afspraken moeten worden gemaakt over studenten voor het volgende schooljaar.
- Bij de volgende bijeenkomst over de dienstregeling 2014 van de bus (10 juni) is mevrouw Geeraets op vakantie. De heer Visser vervangt haar.
- Op 25 juni neemt Henk Bazuin afscheid van het platform.
- Mevrouw Geeraets vertelt dat de voorstellen voor de aansluiting bus op boot en vice versa in het platform Waddenveren zijn besproken. Er wordt geprobeerd om de zomerdienstregeling door te trekken tot het einde van het jaar.
- Mevrouw Smit vraagt een folder te maken over het platform.

14. Sluiting
Om 17:55 uur.

Actie- / besluitenlijst behorende bij de vergadering van 23 april 2013

Nr.	Datum	Actie/besluit	Actie door	Wanneer
113	11-12-2012	Schouw Europapark	Voorzitter	n.n.b.
115	11-12-2012	Schouw station Winsum	Voorzitter	Juni 2013
121	12-02-2013	Plannen interne evaluatie + etentje	Secretaris	September 2013
123	23-04-2013	Wensen aanleveren voor station Groningen	Leden OV-Cp	Mei 2013
124	23-04-2013	Contact opnemen met gemeente Groningen over ontbreken abri Meteoorstraat	Qbuzz	Z.s.m.
125	23-04-2013	Informatie over overstappers	Arriva	Z.s.m.
126	23-04-2013	Contact opnemen met gemeenten die brief toegankelijkheid niet hebben beantwoord	Secretaris	Z.s.m.
127	23-04-2013	Persbericht toegankelijkheid	Secretaris	Z.s.m.
128	23-04-2013	Informatie over P+R De Punt opvragen	Secretaris	Z.s.m.
129	23-04-2013	Updaten stukken website	Secretaris	Z.s.m.