Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Groningen

Datum: **27 augustus 2013**
Locatie: **Provinciehuis Groningen**
Tijd: **van 17.00 – 19.00 uur**

Aanwezig:

Namens de consumentenorganisaties:

OOG vereniging	Mevr. Ria Rijploeg
ROVER	Dhr. Menno Visser
Ouderenraad gemeente Groningen	Dhr. Henk Bazuin
	Mevr. Sierdtje Oosterhof
ANWB	Dhr. Eric Neef
Fietsersbond	Mevr. Hannie Poletiek
SOOG	Dhr. Sietze Jonker
Onafhankelijke leden	Dhr. Camille Kreemers
	Dhr. Pim Diekstra
	Mevr. Helene Ewalts
SOG	Wiggert van Ginkel
Student Windesheim	Dhr. Mark Knoester
Student NHL	Dhr. Frank Wieringa
Voorzitter	Mevr. Mirjam Geeraets-de Groot
Secretaris	Dhr. Henk Jan Zoer

Gasten:

OV-bureau	Dhr. Jan van Selm
	Mevr. Attie Sijpkes
	Dhr. Richard de Weert
Qbuzz	Dhr. Jan Paul Corts
	Dhr. Michel van der Mark
Provincie Groningen	Dhr. Herman Sinnema
	Dhr. Daniel Koelikamp
Arriva	Mevr. Yvonne Dubben
PvdA provincie Groningen	Dhr. Sjak Rijploeg

Afwezig:

Zorgbelang Groningen	Mevr. Lukina Smit
Groninger City Club	Dhr. Kor van der Maar

1. **Opening**
   De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen welkom. Zoals gewoonlijk volgt er een voorstelrondje.

2. **Mededelingen**
   - De voorzitter kondigt het vertrek van de secretaris aan en vertelt dat Richard de Weert van het OV-bureau zijn (tijdelijke) opvolger wordt. De heer Van Selm vult aan dat hij en mevrouw Sijpkes zich de vraag hebben gesteld hoe het verder moet met het secretariaat. Nu de secretaris er nog is kan er een overdracht plaatsvinden. In oktober gaan we samen met de voorzitters kijken hoe we het secretariaat in de toekomst gaan invullen. De voorzitter is content met de gekozen oplossing.
   - De heer Visser stelt voor om het extra agendapunt ESGL toe te voegen tussen punt 3 en 4.

3. Verslag

- De heer Sinnema geeft nog een overzicht van de veranderingen met de Arriva treinen. Vanaf maandag slaat de trein uit Roodeschool station Sauwerd over. De trein uit Delfzijl stopt wel op station Sauwerd. Dit zorgt voor betere aansluitingen op station Groningen. Vanaf 15 december worden de patronen definitief verschoven.
- De heer Kreemers merkt op dat Arriva nog geen antwoord heeft gegeven op de vraag wat de overstaptijden zijn tussen de 9100 en de Arriva treinen en hoeveel reizigers hierdoor worden getroffen. Mevrouw Dubben gaat navraag doen.
- Mevrouw Poletiek vraagt waar de kaartjes Groningen – Leer te koop zijn. Mevrouw Dubben geeft aan dat dit in Groningen en in Leer kan, of via de webshop. Echter, reizigers die niet het hele traject reizen zijn waarschijnlijk goedkoper uit om op saldo te reizen. In Leer kun je gewoon in- en uitchecken.
- De heer Visser wil wensen voor station Groningen agenderen voor de volgende vergadering.

Actiepuntenlijst

115 Schouw station Winsum. Blijft staan.
121 Plannen interne evaluatie + etentje. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
123 Wensen aanleveren voor station Groningen. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
126 Contact opnemen met gemeenten die brief toegankelijkheid niet hebben beantwoord. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
127 Persbericht toegankelijkheid. Blijft staan, nog niet alle reacties zijn binnen.
130 Reageren op brief klantenpanel Delfzijl. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
131 Vragen over dienstregeling naar Arriva sturen. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
132 Opstellen advies dienstregeling 2014 Arriva. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.

Ingevoegd agendapunt: Extra Sneltrein Groningen Leeuwarden (ESGL)

De heer Koelikamp vertelt dat de Stuurgroep ESGL het realisatiebesluit gaat voorleggen aan de politiek. In de afgelopen anderhalf jaar is onderzoek gedaan naar het invoegen van een extra sneltrein tussen Groningen en Leeuwarden tussen 7:00 en 19:00 uur. Waarom moet er een vierde trein komen? Met een ‘15 ligging wordt de dienstregeling beter. Nu rijden er vanuit Leeuwarden drie treinen per uur naar Zwolle. Dit maakt het moeilijk om goed aan te sluiten in Leeuwarden. In de ochtendspits zijn de treinen nu vaak te vol. Er is een grote behoefte om met de sneltrein te reizen. Met een ’30 frequentie van de sneltrein wordt reizen met de sneltrein aantrekkelijker. ProRail heeft onderzoek gedaan naar de infrastructurele maatregelen. Daarbij is rekening gehouden met het beschikbare budget. Zuidhorn – Hoogkerk wordt verdubbeld. Station Leeuwarden wordt geschikt gemaakt voor een extra sneltrein. Op delen van het traject wordt de rijsnelheid verhoogd. Dit is ook nodig voor een passende dienstregeling. Op dit moment zijn de snelheden erg verschillend. Ook is er gekeken naar de veiligheid van de spoorwegovergangen. Voor Groningen is de Paterswoldseweg belangrijk. Door de komst van extra treinen gaat de overgang vaker dicht. Ook het doortrekken van de HOV-as zorgt voor meer verkeer. Daarom is er gekozen voor een integrale oplossing in de vorm van een tunnel voor al het verkeer. Er wordt nu nog gestudeerd op geluidsmaatregelen. Dit kan pas onderzocht worden als alle andere maatregelen bekend zijn.

Er is gekozen voor een tracéwet procedure. Het Rijk heeft dit gedelegeerd aan de provincies Groningen en Friesland. De gemeenten langs de spoorlijn zitten ook in de stuurgroep. Alle maatregelen vallen nu in één planologische procedure. Dit maakt het duidelijker voor alle betrokken partijen. Ik ben nog een maatregel vergeten te noemen. Dit is het verlengen van de perrons van de stations. Dit zorgt ervoor dat de trein van 6 naar 9 bakken kan. Hierdoor is het mogelijk extra capaciteit in te zetten. De sneltreinstop is nu in Buitenpost. De provincie Groningen wil liever helemaal geen stop. Zuidhorn heeft bovendien nog een pendel. Er was een discussie gaande of de extra sneltrein nu in Buitenpost of in Veenwouden zou moeten stoppen. In de stuurgroep kwam men er niet uit. Nu is besloten dat tot het einde van de concessie met de extra sneltrein wordt gestopt in Veenwouden. Eind 2017 gaat deze trein rijden. De planologische procedure loopt tot het einde van 2015.

De heer Visser vindt de onderbouwing voor een stop in Veenwouden nogal zwak. Waarom moet de trein stoppen? Ik begrijp het niet. De heer Koelikamp zegt dat langs Veenwouden straks de Centrale As wordt aangelegd. Daar takken de bussen dan aan op het spoor.

De heer Diekstra zegt dat twee verschillende stops voor de reiziger ook niet duidelijk zijn. Als de concessie straks eindigt dan willen Buitenpost en Veenwouden allebei de stop behouden. De heer Visser vindt het beeld niet eenduidig. De heer Diekstra concludeert dat Buitenpost en Veenwouden nu beide drie treinen per uur krijgen. De keuze is dan tussen aansluiten op twee stoptreinen of één sneltrein. Volgens de heer Koelikamp is dit niet het geval. De ene keer is de overstap langer dan de andere keer.

De heer Visser vindt het goed dat er een extra sneltrein bij komt. Ik wil wel pleiten voor een station bij Hoogkerk. De heer Koelikamp meldt dat dit station niet in ESGL is opgenomen. De heer Visser wil voorstellen om Veenwouden niet als stop op te nemen. Als platform Groningen hebben we hierin een stem. Het is ook een psychologische kwestie. De heer Kreemers vindt twee verschillende stops ook te veel van het goede. De heer Visser wil graag een signaal afgeven. De voorzitter concludeert dat het platform graag meer eenduidigheid wil.

Mevrouw Ewalts geeft aan dat er in delen van Groningen capaciteit te kort is in de treinen. Hoe is dit te rijmen met het verlengen van de perrons op Groningen – Leeuwarden? Mevrouw Dubben zegt dat er nieuw materieel moet komen voor de extra sneltreinen. De perronverlenging is meer iets voor de nieuwe concessie. In het huidige dienstregeling model zit de optie met 9 bakken niet. De heer Koelikamp meldt dat mocht het nodig zijn de trein met 9 bakken moet kunnen rijden.

4. Pilot OV Manifest, Samen op weg, naar een beter OV voor de reiziger

De heer Van Selm zegt dat het manifest mede op voorspraak van de nieuwe ROVER voorzitter tot stand is gekomen. Hij was op zoek naar een oplossing voor de totale OV-sector. De vraag is hoe je het goede gevoel nu vasthoudt. Er zijn in totaal 15 pilots bedacht, waarvan nummer 1 in het noorden plaatsvindt. Het doel is dat de reiziger niet merkt dat het OV bestaat uit verschillende vervoerders en overheden. In het noorden zitten 7 partijen aan tafel (Groningen, Friesland, Drenthe, NS, Qbuzz, Arriva, regio Groningen – Assen). Systematisch lopen we verschillende punten bij langs: reisinformatie, tarieven, voorlichting, toegankelijkheid, sociale veiligheid en vervoer. We kijken hoe het nu is geregeld en hoe het beter kan. Hiervoor zijn werkgroepen opgezet. Landelijk is ons al aan het opjagen, maar ik wil een gedegen proces. Het komende jaar komen er resultaten naar voren. We willen het OV-Cp betrekken bij de voortgang. Ik zie dit als een startmoment, bij de komende vergaderingen komt het zeker terug. Ik weet dat het mooi klinkt, maar we gaan zeker resultaten boeken.

Mevrouw Rijploeg vraagt of er gekeken wordt naar uniforme in- en uitcheckpalen. Mevrouw Dubben vertelt dat er voor de trein aan wordt gewerkt. We proberen er voor te zorgen dat het net zo wordt als bij NS. In de hele treinketen proberen we de communicatie (customer interface) gelijk te maken. De heer Van Selm zegt dat er heel veel onderwerpen zijn die moeten worden meegenomen. Het kost geld en geld is schaars. We moeten er allemaal hard aan trekken. Volgens de heer Visser gaat het om de termen: eenvoud, uniformiteit, comfort en betrouwbaarheid. De heer Van Selm zegt dat volgende week wederom een stuurgroep bijeenkomst is. Elke keer toetsen we onszelf aan de doelstellingen. De vier termen kunnen hierbij helpen. De heer Visser noemt tarieven als voorbeeld van complexiteit. Het is veel te ingewikkeld. De heer Van Selm zegt dat het tariefstelsel ook een van de pilots is. Pilot 1 gaat echter niet wachten op de resultaten hiervan. De heer Visser vraagt zich af of dit allemaal regionaal georganiseerd moet worden, in plaats van landelijk. De heer Van Selm noemt de daldagkaart van het OV-bureau als voorbeeld. Dit zou je uit kunnen breiden naar het noorden. Landelijk worden de afstanden te groot en is het weer de vraag hoe de opbrengsten moeten worden verdeeld. De heer Visser reageert door te stellen dat de reiziger geen boodschap heeft aan de verdeelsleutel. Volgens de heer Diekstra is het voor de reiziger van belang dat de productvoorwaarden meer in overeenstemming met elkaar worden opgesteld. De heer Knoester noemt communicatie tussen vervoerders ook een aandachtspunt.

Mevrouw Ewalts vraagt wat het noorden precies is. De heer Van Selm zegt dat het noorden begint bij Zwolle. Namens NS trekt Ineke van Gent er ook aan. Vertrouwen en steun maakt dat je met elkaar wilt bouwen aan betere producten.

5. Vertrammen van de trein (PvdA Groningen discussiestuk)

De voorzitter zegt dat de PvdA fractie van de provincie Groningen een discussiestuk heeft opgesteld. Sjak Rijploeg is aanwezig om het stuk toe te lichten en om vragen te beantwoorden. Het stuk is opgesteld na het mislukken van de tram. De problemen vragen toch om een oplossing. Er speelt ook nog meer: de uitbreiding van Roden, Leek, Hoogezand en Meerstad. Dit zorgt voor meer verkeer. Daar moet je dus wat mee.

We hebben bewust prikkelende onderdelen opgenomen in het stuk. Dat heeft ook tot discussie geleid. Het roept veel reacties op. Ook hebben we met buschauffeurs gesproken. Zij zijn vooral bezig met de verkeersveiligheid. Je moet het zuidwestelijke deel van de stad beter ontsluiten. Er wonen relatief veel mensen, wel enigszins verspreid. Je zou bijvoorbeeld meer vrijliggende businfrastructuur kunnen maken. Ik ben erg benieuwd hoe jullie tegen het stuk aankijken.

De heer Van Selm wil nog graag een slag verder gaan en integraal aan HOV denken in het hele gebied. Daarbij gaat het ook om infrastructuur. We hebben de opdracht gekregen om nu met de bus naar oplossingen te zoeken. Een deel van het discussiestuk zien we straks ook op straat terug met de bus. Er zitten prikkelende discussies in. De heer Rijploeg noemt station Groningen als voorbeeld. We hadden de neiging om een busstation aan de zuidkant van het station niet te steunen. Aan de voorkant is de situatie niet erg verkeersveilig. Dus je moet er wel iets mee. Dan kun je over het station heen of eronder door.

De heer Visser vindt het een goed stuk en wil elektrificatie er uit lichten. De heer Rijploeg spreekt over partiële elektrificatie. Dit is een uitvinding van Arco Sierts. In Winsum stoppen treinen uit twee richtingen. Een paar honderd meter elektrificeren levert al veel op. De bovenleiding trekt de trein die vertrekt op gang en vangt energie op van de remmende aankomende trein. De heer Visser vindt (partieel) elektrificeren een goed idee. Hetzelfde geldt voor het doorkoppelen van treinen. Ook het aanleggen van busbanen is goed beargumenteerd. Meer bussen over de ring is ook een mooie gedachte, net zoals een station in Hoogkerk. Ik wil er voor pleiten dat het platform iets teruggeeft over dit stuk. De voorzitter adviseert het OV-bureau om mee te gaan met de ideeën. De heer Van Selm vraagt om het OV-bureau tijd te geven om op het stuk te kunnen reageren. Ik beveel aan om dit verzoek ook bij de provincie neer te leggen.

De heer Rijploeg vindt dat het stuk moet worden gezien als een verzameling suggesties voor een denkrichting. Soms kan zoiets helpen om op een andere manier naar de materie te kijken. We hebben bewust de keuze gemaakt om het kleinschalig OV en doelgroepenvervoer niet mee te nemen in het stuk. Dit werd voor nu te complex. Hier komen we later op terug.

6. P+R De Punt

De heer Visser geeft aan dat het punt op zijn verzoek op de agenda is gezet. Ik begrijp nog steeds niet waarom dit nodig is. In Haren is meerlaags parkeren mogelijk, dus waarom moet er zoveel geld in een nieuw P+R terrein worden gestopt? De heer Van Selm vertelt dat de file op de A28 begint bij De Punt. Als Eelde heel groot wordt, kun je P+R er aan koppelen. Het OV-bureau zegt dat doorgaande bussen makkelijk van de A28 afkunnen via een dubbele Haarlemmermeer oplossing. Provincie Drenthe is aan het puzzelen of dit kan. Vroeger zeiden mensen dat P+R Haren geen succes zou worden, en dit is ook gelukt. Voorwaarde is dat je doorgaande bussen inzet. De heer Neef is bij het proces betrokken geweest en er zijn een aantal locaties onderzocht. Er was een afvinklijstje met afwegingen. Als je de argumenten ziet dan wordt het al een stuk duidelijker. Het platform besluit de provincie Drenthe uit te nodigen om meer te vertellen over nut en noodzaak van P+R De Punt.

7. Adviesaanvraag en conceptadvies tariefindex 2014

Het Sentire product wordt genoemd in de aanvraag. De OOG vereniging is hier niet blij mee. Het product is niet werkbaar. Als je niet kunt lezen dan kun je dit product krijgen. Het instaptarief gaat dan van €4 naar €1,50. Als je niet uitcheckt betaal je bij opnieuw inchecken in een andere bus weer €1,50. Waarom zou je wel kunnen inchecken en niet kunnen uitchecken? De vervoerders hebben het zo bedacht. De heer Knoester heeft begrepen dat andere ROCOVs hier ook niet mee instemmen. De voorzitter concludeert dat we er een punt van moeten maken.

8. Klachtenoverzicht Qbuzz en Arriva

De heer Visser constateert een patroon in het Arriva overzicht bij restitutie OV-chip. Aan het begin van het jaar zijn er geen klachten, en dan opeens wel en per maand verschillend. Mevrouw Dubben zegt dat deze categorie later in het jaar apart is genomen van een andere categorie.

Mevrouw Poletiek vindt het aantal Qbuzz klachten bij bus te vroeg / doorgereden nog steeds hoog. Ik heb het zelf laatst ook nog meegemaakt. Er zijn ook veel mensen die niet klagen. De heer Van der Mark zegt dat samen met het OV-bureau wordt gewerkt aan deze punten. De heer Van Selm geeft aan dat iedereen er van baalt. Het moet ook omlaag. Ik wil Qbuzz ook een compliment maken: 116 klachten in een maand is een laagterecord.

9. Ingekomen en uitgaande post

De voorzitter wijst alvast op het ROVER trainingsaanbod. Dit komt bij punt 11 ter sprake.

10. Rondvraag

- Mevrouw Ewalts vraagt of lijn 11 en 15 terug op de agenda kunnen. Dit was altijd een vast agendapunt. De voorzitter antwoordt dat de problemen op lijn 11 structureel van aard waren en daarom als vast agendapunt op de agenda stonden. Mevrouw Ewalts geeft aan dat de versterking van lijn 11 vanaf het Noorderstation na Pinksteren is beëindigd. Tot ver in juli gingen er nog studenten naar Zernike. De capaciteit van de bussen was in die periode ontoereikend. De heer De Weert vertelt dat wanneer blijkt dat versterking niet meer nodig is de versterking ook wordt beëindigd. Per september is er vanaf het Noorderstation weer een pendel beschikbaar, beginnend om 7:45 uur. We verwachten vanaf 9 september weer veel drukte in de ochtendspits. In de planning zijn we daar nu druk mee bezig. Mevrouw Ewalts vertrouwt er op dat het straks goed gaat. Het probleem was echter dat er in de afgelopen periode te weinig capaciteit was.
- Mevrouw Ewalts is benieuwd naar DRIS. Wanneer staat alles op straat? De heer Van Selm zegt dat DRIS afgelopen vrijdag feestelijk is geïntroduceerd. Tot de zomer van 2014 komen er ruim 300 panelen bij. De volgorde weet ik niet precies.
- De heer Kreemers vraagt of de prijs van abonnementen bij Arriva voorafgaand aan een eventuele bestelling alvast getoond kunnen worden. Mevrouw Dubben gaat er mee aan de slag.
- De heer Diekstra geeft aan dat 9292 voor Groningen en Drenthe een deel van de informatie niet toont die in andere gebieden wel zichtbaar is. De heer Van der Mark zegt dat Qbuzz de data aanlevert, maar dat 9292 het kennelijk niet goed kan verwerken.
- De heer Visser vindt de drempel om een klacht in te dienen bij Arriva veel te hoog door alle verplichte velden die moeten worden ingevuld. Kan het aantal verplichte velden worden verminderd?
- De heer Visser noemt de applicatie/product OV-coach. Ik vraag me af van wie het product is. De heer Van Selm heeft iemand gevraagd om alle OV-apps te verzamelen. In een later stadium kan ik die laten zien.

Alleen voor leden van het OV-Consumentenplatform Groningen

11. Interne Consumentenplatform zaken

a) Terugkoppeling schouw Europapark

De voorzitter geeft aan dat er nog enig duw en trekwerk nodig is voordat ProRail en de gemeente Groningen in actie komen.

b) Trainingen ROVER

Voor de basistraining melden zich aan: mevrouw Poletiek, mevrouw Oosterhof en de heer Knoester. Mevrouw Ewalts meldt zich aan voor de training ‘jaarlijkse adviescyclus en de dienstregeling’.

c) OV-Visie OV-bureau: suggesties OV-Consumentenplatform

Het OV-bureau heeft ons gevraagd om suggesties te doen voor de onderkant van het OV. De heren Kreemers en Diekstra gaan samen met het OV-bureau onderzoek doen naar het verbeteren van het netwerk in Oost-Groningen.

d) Website

De secretaris roept de leden op om stukken aan te leveren voor de website.

12. Sluiting

Om 19:00 uur.

Actie- / besluitenlijst behorende bij de vergadering van 27 augustus 2013

Nr.	Datum	Actie/besluit	Actie door	Wanneer
115	11-12-2012	Schouw station Winsum	Voorzitter	Juni 2013
121	12-02-2013	Plannen interne evaluatie + etentje	Secretaris	17 september 2013
127	23-04-2013	Persbericht toegankelijkheid	Secretaris	Z.s.m.
133	27-08-2013	Beantwoorden vraag overstaptijd en gevolgen voor reizigers tussen 9100 en Arriva	Arriva	Z.s.m.
134	27-08-2013	Agenderen wensen station Groningen	Secretaris	15-10-2013
135	27-08-2013	Pilot OV-manifest agenderen als vast agendapunt	Secretaris	15-10-2013
136	27-08-2013	Provincie Groningen en OV-bureau om een reactie op PvdA discussiestuk vragen	Secretaris	1-10-2013
137	27-08-2013	Provincie Drenthe (M.Pasjes@drenthe.nl) uitnodigen om te vertellen over P+R De Punt op 15 oktober	Secretaris	Z.s.m.
138	27-08-2013	Brief naar Stuurgroep ESGL over de voorgestelde sneltreinstop in Veenwouden	Secretaris	Z.s.m.