Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Groningen

Datum: **15 oktober 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	Mevr. Sierdtje Oosterhof
Fietsersbond	Mevr. Hannie Poletiek
SOOG	Dhr. Sietze Jonker
Onafhankelijke leden	Dhr. Camille Kreemers
	Dhr. Pim Diekstra
SOG	Mevr. Maartje de Jong
	Dhr. Steven Kroesbergen
Student Windesheim	Dhr. Mark Knoester
Student NHL	Dhr. Pascal Hettinga
	Dhr. Leon Brouwer
Groninger City Club	Dhr. Kor van der Maar
Voorzitter	Mevr. Mirjam Geeraets-de Groot
Secretaris	Dhr. Richard de Weert

Gasten:

OV-bureau	Mevr. Attie Sijpkes
Provincie Groningen	Dhr. Herman Sinnema
	Mevr. Ina de Lange
Arriva	Mevr. Yvonne Dubben

Afwezig:

Zorgbelang Groningen	Mevr. Lukina Smit
OV-bureau	Dhr. Jan van Selm
ANWB	Dhr. Eric Neef
Onafhankelijk lid	Mevr. Helene Ewalts
Qbuzz	Dhr. Michel van der Mark

Agenda

1. Opening
De voorzitter opent de vergadering en gaat verder met de mededelingen.

2. Mededelingen
De voorzitter heeft contact gehad met Lukina Smit en haar gezondheidstoestand is zorgelijk. Voorlopig zal zij niet aanwezig zijn bij de platformvergaderingen. De nieuwe leden Steven Kroesbergen, Maartje de Jong en stagiairs Pascal Hettinga en Leon Brouwer worden verwelkomd en een voorstelronde volgt.

3. Verslag
Naar aanleiding van het verslag komen de volgende punten aan de orde:

- Agenderen apps OV-coach volgende vergadering;
- Bespreken schouw Europapark, wordt besproken bij ingekomen post;
- Overstap NS trein 9100 op Arriva trein op zondagochtend, is later tijdens de pauze van de vergadering met Arriva doorgenomen;

Besloten is de verslaglegging van de vergadering meer op hoofdlijnen weer te geven omdat het met de huidige vorm moeilijk is om de essentie er uit te kunnen halen.

4. Ingekomen post (zie postlijst)
Provincie Groningen heeft gereageerd (poststuk i666) op de 'wensenlijst station Groningen' van het platform.
Dit punt wordt geagendeerd voor de volgende vergadering want dan is de provincie aanwezig om een toelichting te geven. Het is voor het platform van belang om tijdig aan te haken bij grote infrastructurele projecten. Een goed voorbeeld daarvan is het proces rondom het ontwerp van het treinstation Veendam. Het platform moet zelf ook alert zijn op nieuwe ontwikkelingen en geen afwachtende houding aannemen. De betrokkenheid van het platform bij de ontwikkeling van station Groningen lijkt voldoende geborgd.
In de vergadering van 10 december wordt tevens gesproken over hoe de visie van de PvdA over OV (Sjak Rijploeg) is meegenomen in het proces tijdens het opstellen van de provinciale OV-visie.

Agendapunt 5 P+R de Punt is komen te vervallen. Vanwege recent ontstane turbulentie rondom het project is nu op bestuurlijk niveau besloten tot nader order geen toelichting te geven op de ontwikkelingen van P+R de Punt. De ambtelijke verwachting is dat in de vergadering van 10 december dit wel mogelijk is.

5. Kwaliteitsverbetering Groningen – Bremen (Prov. Groningen)
Ina de Lange van de provincie Groningen presenteert de beoogde kwaliteitsimpuls op het baanvak Groningen – Bremen. Binnenkort bestuurlijk besluit sneltrein Groningen – Leer. De Staten hebben een motie aangenomen om onderzoek te doen naar concurrerende reistijdverkorting en voor de eerste aanzet is €85 miljoen gereserveerd. Deze reservering is beschikbaar voor het hele baanvak dus ook de Duitse kant. Op dit moment wordt een quickscan uitgevoerd die o.a. ook de groeimogelijkheden voor goederenvervoer onderzoekt. In 2017 kan de sneltrein van start en de spitsdienstregeling wordt dan uitgebreid. Het is van belang dat er voor 2020 een start wordt gemaakt met de werkzaamheden want de beschikbare RSP gelden vervallen dan.
Er wordt nu veel werk gestoken in het creëren van draagvlak voor de investering. Vanuit die optiek wil de projectgroep ook aansluiting zoeken met consumentenvertegenwoordigers. De provincie ziet graag dat het OV-consumentenplatform haar rol pakt en zitting neemt in de klankbordgroep. De klankbordgroep komt 4 tot 5 keer per jaar bijeen en vraagt een dagdeel per bijeenkomst.

6. Adviesaanvraag tarieven 2014 OV-bureau
Namens het OV-bureau geeft Hans Vooges een toelichting op de tariefaanvraag. Het huidige voorstel is gematigd t.a.v. vorig jaar en volgt de landelijke ontwikkeling. Het platform maakt zich zorgen over de Buurtbus omdat daar geen OV-chipkaart apparatuur in zit en reizigers kaartjes moeten kopen. De OV-jaarkaarthouder en sterabonnement reizigers hebben hun reisrecht al afgekocht en moeten vanwege het ontbreken van OV-chipkaartapparatuur alsnog een kaartje kopen. Het platform adviseert om de OV-jaarkaarthouder en sterabonnementhouder te ontzien van de verplichting om een Buurtbus kaartje/abonnement te kopen.
Het OV-bureau geeft aan dat zij zwart rijden op de Buurtbus wil voorkomen en daarom terugvallen op kaartverkoop. Het platform heeft daar begrip voor maar wil vooral de reiziger ontzien en vraagt of er geen andere oplossingen mogelijk zijn en draagt enkele ideeën aan als bv zichtkaart gekoppeld aan OV-chipkaart.
Het Viziris abonnement staat niet in het voorstel omdat dat een landelijke abonnementsvorm is en geen regionale. Vorig jaar zijn prijsverhogingen doorgevoerd om de financiële positie van het OV-bureau te verbeteren.

Het uitvaleffect is beperkt geweest en de inkomsten zijn gestegen. Er is een transitie ontwikkeling gaande die laat zien dat reizigers overstappen van abonnementsvormen naar saldo reizen op de OV-chipkaart.
Het OV-bureau hanteert een maximum tarief van € 8,- per rit en dit wordt nog even aangehaald omdat de gedachte leeft dat het een maximum per reis is wat niet het geval is.

Het platform wil graag weten wat de richtlijn is van het OV-bureau rondom ingangstijden van kortingsproducten. Als een product geldig is in de dalperiode vanaf 09:00 vanaf welk moment wordt de tijd gerekend. Het OV-bureau heeft de stelregel dat de vertrektijd in de dienstregeling leidend is. Als de geplande vertrektijd 08:59 is dan mag de reiziger nog niet met de kortingskaart reizen.
De problematiek ten aanzien van kaartverkoop voor grensoverschrijdend vervoer tussen Groningen en Friesland is nog niet opgelost. Dit komt doordat de issues aan de Friese kant van een andere orde zijn dan de Groningse kant.
[ACTIE OV-BUREAU HANS VOOGES; KIJKT NA OF HET ANDERE UITCHECK GELUID DAT VERVOERDERS NU HANTEREN OOK BIJ QBUZZ KAN WORDEN GEÏMPLEMENTEERD]
[BESLUIT: HET PLATFORM GEEFT EEN POSITIEF ADVIES OP HET TARIEVENVOORSTEL VAN HET OV-BUREAU MET HET VERZOEK OM OV-JAARKAARTHOUDERS EN STERABONNEMENTHOUDERS VRIJ TE LATEN REIZEN OP DE BUURTBUS.]

Schorsing voor broodje

7. Adviesaanvraag tarieven 2014 Arriva trein
Yvonne Dubben geeft namens Arriva een toelichting op het tariefvoorstel. De versie die het platform heeft gekregen is ondertussen door de tijd ingehaald en de volgende aanpassingen zijn gedaan:

- Retourtje Leer krijgt geen tariefverhoging, blijft € 17,50;
- NS index is bekend en is gesteld op 3,38%. Arriva neemt deze indexering niet geheel over en zet de index op 3%;
- Langeafstandskorting blijft gehanteerd op de noordelijke treinlijnen.

De langeafstandskorting is ook van toepassing als je reist met regionale vervoerder en NS. Rond 80-100 km gaat degressie werken. De vervoerders hebben afgesproken voor beide kanten de degressieve tabellen toe te passen. De reiziger kan een klein prijsverschil krijgen tussen heen- en terugreis.
Senioren kregen altijd 7 vrije reisdagen en dat product werd in kaartvorm uitgegeven. Per 1 januari zijn er geen kaartjes meer. De 7 vrije reisdagen kunnen dan op de OV-chipkaart worden gezet en dat kan bij alle Arriva oplaadpunten en bijvoorbeeld ook bij Albert Heijn. De hond/fietskaart van de NS is niet geldig bij Arriva maar daar maken zij geen punt van. De hond/fiets mag bij Arriva mee.
[BESLUIT: HET PLATFORM GEEFT EEN POSITIEF ADVIES OP HET TARIEVENVOORSTEL VAN ARRIVA.]

8. Op weg naar een beter OV
Yvonne Dubben geeft bij afwezigheid van Jan van Selm een kleine toelichting op wat er speelt. Er zijn geen noemenswaardige ontwikkelingen op dit moment.

9. Klachtenoverzicht Qbuzz/Arriva
Het platform ontvangt klachten over te volle treinen op de baanvakken Leeuwarden Groningen en Winschoten Groningen. Deze problemen zijn bij Arriva bekend en zij zijn in gesprek met de opdrachtgevers om oplossingen te zoeken op het gebied van infra en materieel. Met een nieuwe methodiek zijn reizigerstellingen uitgevoerd om te kijken op welke momenten en waar de druk het grootst is. Ook heeft Arriva personeel ingezet op perrons om de reizigersstroom zo evenwichtig mogelijk te verdelen over de bakken.

Wanneer reizigers een klacht of opmerking op de site willen invoeren dan moeten er de nodige invulvelden worden doorlopen. In eerdere vergaderingen heeft het platform de vele invulvelden aangekaart bij Arriva.
Sinds kort is er een nieuwe manager klantenservice en Yvonne Dubben gaat met haar contact opnemen om te kijken wat hier aan gedaan kan worden.

Het gebeurt nog wel eens dat de digitale informatie op schermen en omroepsystemen niet werken in treinstellen. De oorzaak daarvan ligt bij het aankoppelen van treinstellen. In de techniek gaat er dan soms iets mis en er is niet zo een oplossing voor handen.

10. Rondvraag
Het platform maakt zich zorgen over de geplande treincapaciteit wanneer actiekaarten bijna verlopen.
Reizigers gaan dan op het laatst nog even een treinreis maken met als gevolg overvolle treinen. Yvonne Dubben geeft aan dat NS zegt daar rekening mee te houden. In de praktijk is dat volgens de leden niet terug te zien en vooral in het weekend schijnt de capaciteit bij de NS niet aan te sluiten bij de behoefte.

In de webshop inrichting is het nog niet mogelijk de prijs zichtbaar te maken prijs voordat je het product aanschaft. Daar is volgens Arriva nog een technische aanpassing nodig.

Aan het OV-bureau wordt de vraag gesteld hoe het zit met rijtijden op de nieuwe busbaan aan de Europaweg. De reis schijnt nu niet sneller te zijn en het platform vraagt zich af wanneer dat wel voor elkaar is.
[ACTIE ATTIE SIJPKES; NAVRAGEN BIJ COLLEGA'S]

11. Sluiting algemene vergadering

Alleen voor leden van het OV-Consumentenplatform Groningen

12. Interne Consumentenplatform zaken

a. Terugmelding commissie aanbestedingen

Voorzitter geeft een terugkoppeling op het bezoek aan het OV-bureau. Eventuele opmerkingen door het platform kunnen in de volgende vergadering worden aangegeven.

b. Afspraak plannen evaluatie/toekomstvisie

Evaluatie met een etentje(op kosten platform) wordt gepland. ACTIE datum inventariseren.
Stagiairs worden aangemerkt als leden en worden uitgenodigd.

c. Website

De voorzitter heeft een kandidaat voor de vacature van secretarisrol en geeft een toelichting op hoe het proces rond de aanstelling van Henk Jan Zoer destijds is verlopen. Binnenkort gaan de voorzitters van de consumentenplatforms Groningen en Drenthe praten met het OV-bureau om te kijken hoe het proces in te steken romdom de invulling van de vacature.

13. Sluiting