Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Groningen

Datum: **10 december 2013**
Locatie: **Provinciehuis Groningen**
Tijd: **van 16.00 – 18.00 uur**

Aanwezig:
Namens de consumentenorganisaties:

OOG vereniging	Dhr. Hubert de Vos
ROVER	Dhr. Femme Dijkstra (vervanger van Menno Visser)
Ouderenraad gemeente Groningen	Mevr. Sierdtje Oosterhof
Fietsersbond	Mevr. Hannie Poletiek
Onafhankelijke leden	Dhr. Camille Kreemers
	Dhr. Pim Diekstra
Student Windesheim	Dhr. Mark Knoester
Student NHL	Dhr. Pascal Hettinga
	Dhr. Leon Brouwer
Groninger City Club	Dhr. Kor van der Maar
ANWB	Dhr. Eric Neef
Voorzitter	Mevr. Mirjam Geeraets-de Groot
Secretaris	Dhr. Richard de Weert

Gasten:

OV-bureau	Dhr. G. Veringa
Provincie Groningen	Dhr. Herman Sinnema
	Dhr. A. Buikhuizen
Qbuzz	Mevr. Marlies Visser
	Dhr. Michel van der Mark
Arriva	Mevr. Yvonne Dubben

Afwezig:

Zorgbelang Groningen	Mevr. Lukina Smit
OV-bureau	Dhr. Jan van Selm
	Mevr. Attie Sijpkes
SOOG	Dhr. Sietze Jonker
SOG	Mevr. Maartje de Jong
	Dhr. Steven Kroesbergen
Onafhankelijk lid	Mevr. Helene Ewalts
OOG-Vereniging	Mevr. Ria Rijploeg

Agenda

1. Opening
Voorstelronde voor de nieuwe leden. Marlies Visser stelt zich voor als nieuwe concessiedirecteur bij Qbuzz.

2. Mededelingen
Gezondheid Lukina Smit is op dit moment slecht zal voorlopig nog niet bij platformvergaderingen aansluiten.

3. Verslag
Actie ander uitcheckgeluid is uitgezet bij Qbuzz en die moet daar nog even op reageren. GV licht nog even toe welke oplossing gekozen is voor de buurtbussen t.a.v. de abonnementen(SOV en OV jaarkaart oplossing). Rijtijd op busbaan Damsterdiep speelt nog ivm dubbele rijrichting. Negenogen op de busbaan moeten

nog worden aangepast en daar is OV-bureau nu mee bezig. Na aanpassing scheelt dat enkele minuten.
[ACTIE QBUZZ; TERUGKOPPELING MOGELIJKHEID ANDER UITCHECKGELUID]

4. Ingekomen post (zie postlijst)
Poststuk i683. Yvonne Dubben geeft een toelichting. De nieuwe betaal methode (alternatief voor ov-chipkaart) wordt nu getest in Friesland. Er zijn nog geen plannen voor verdere uitrol.
De Ouderenraad vraagt wat OV-bureau kan doen aan het feit dat lijn 6 niet meer stopt op de Grote Markt en stelt een pendel voor met kleinere busjes tussen Zuiderdiep en Grote Markt. Gert Veringa gaat dat mee terugnemen en het OV-bureau komt er op terug. Cityclub wil graag de grote bussen van de grote markt af maar staat open voor pendeloplossingen met kleine bussen. OOG benadrukt de belangen van minder validen niet uit het oog te verliezen wanneer bussen niet meer over Grote Markt gaan en de grote afstanden die zijn dan moeten lopen.
[ACTIE SECRETARIS; RODE DIESEL GEVOLGEN AGENDEREN EERSTVOLGENDE VERGADERING]
>>Op agenda, toelichting Herman sinnema
[ACTIE OV-BUREAU; ONDERZOEKEN ALTERNATIEVEN ZOALS PENDEL MET KLEINE BUSSEN ZUIDERDIEP – GROTE MARKT]

5. Opvolging secretaris
Mirjam Geeraets geeft een korte toelichting en geeft aan dat Frank Aakster van het OV-bureau de nieuwe secretaris is vanaf medio januari 2014.

6. Qlink concept
Het platform vraagt zich af of bussen op tijd worden geleverd en de wifi in de bus het meteen doet. Qbuzz geeft aan dat een aantal bussen later instroomt dan 5 januari maar het Q-link product wel meteen wordt ingezet per 5 januari. Wifi en airco doen het dan in de aanwezige nieuwe en omgebouwde bussen. Medio maart is de volledige Q-link vloot compleet. In de ombouw bussen blijft het huidige interieur zitten.

7. OV-stewards
Pim Diekstra doet de suggestie dat het handig is om OV stewards zichtbaar in te zetten op lange afstandsverbindingen. Op deze verbindingen is waargenomen dat reizigers uitchecken maar gewoon blijven zitten. Het OV-bureau geeft aan dat er al aan wordt gewerkt en de actie is al uitgezet bij de stewards.

8. OV-visie (Provincie Groningen)
Andre Buikhuizen spreekt namens de Regio Groningen Assen. Nadat de tram niet doorging moest de OV-visie worden herzien. Andre geeft een presentatie over de OV-visie.
Groningen Cityclub reageert dat in de visie de Grote Markt nog steeds als bestemming is opgenomen. Vervoerkundig gezien is dit volgens Andre een logische keuze. In de OV-visie kan het Station Europapark gaan fungeren als een extra knooppunt om het hoofdstation te ontlasten en is berekend op de drukte.
Binnen de visie zijn ambitieniveaus aangepast en in stappen verdeeld n.a.v. de nieuwe financiële werkelijkheid. De PvdA fractie heeft in de staten ingestemd met deze visie.
Rover haakt aan op de plannen voor hoofdstation en evt verplaatsing van het busstation naar de zuidkant van het hoofdstation en vraagt zich af of de reiziger daarbij gebaat is. De fietsersbond vraagt aandacht om in de oplossingsrichtingen ook de studenten doelgroep goed mee te nemen. Er moet nog besluitvorming plaats vinden over de OV-visie. Waarschijnlijk voor de zomervakantie 2014 besluitvorming door GS en BW.
[ACTIE SECRETARIS; POWERPOINT OPVRAGEN BIJ ANDRE]

9. Wensen station Groningen (Provincie Groningen)
Wordt doorgeschoven naar eerstvolgende vergadering.
[ACTIE SECRETARIS: AGENDEREN WENSEN STATION GRONINGEN VOOR VERGADERING 11 FEBRUARI]

10. Apps OV-coach
Rover vraagt zich af of iemand de regiefunctie heeft op alle verschillende apps. Yvonne Dubben legt uit dat marktpartijen daarin vrij zijn en dat vervoerders data beschikbaar stellen. De markt doet zijn werk, slechte apps verdwijnen vanzelf en goede apps blijven. Gert Veringa legt uit dat alle data van vervoerders via de NDOV loketten 9292 en Open Geo beschikbaar wordt gesteld als open data aan de markt. Rover heeft apptest gedaan en presenteert de resultaten volgende maand.
[ACTIE OV-BUREAU; HEEFT APPS GEÏNVENTARISEERD RESULTAAT TERUGKOPPELEN]

11. Adviesaanvraag Arriva Qliner 315 Emmeloord – Groningen
De secretaris licht toe dat het platform Groningen officieel niet het adviesrecht heeft en dat Arriva ons uit beleefdheid informeert. Het platform besluit een positief advies af te geven.
[BESLUIT; PLATFORM GEEFT POSITIEF ADVIES OP DIENSTREGELINGS 2014 QLINER 315]

12. Proces haltes wijzigen, laten vervallen, ophogen
Dit punt is geagendeerd n.a.v. lijn 73 waar langs de oude rijksweg haltes zijn vervallen. Is het een gevolg van de toegankelijkheidseisen, en dus hogere kosten, dat haltes worden opgeheven zodat er wordt bespaard. Is er een verband tussen het halen van streefpercentages toegankelijkheid en het laten vervallen van nog niet toegankelijke haltes. Het OV-bureau bestrijdt deze stelling. Het OV-bureau heeft als uitgangspunt dat je het hele gebied moet kunnen bereizen qua toegankelijkheid.
In geval van lijn 73 hadden media de onterechte conclusie getrokken dat door kosten ophogen haltes ze zijn komen te vervallen. Qbuzz geeft aan dat het lage aantal instappers en verbeteren van de rijtijd leidend zijn geweest voor het laten vervallen van haltes. Pim Diekstra is het niet met deze keuze eens.
OV-bureau en wegbeheerderders gaan altijd goed in overleg wanneer haltes vervallen en voorzieningen moeten worden aangepast.

13. Op weg naar een beter OV
Arriva stelt voor om samen met OV-bureau en Qbuzz een keer te komen presenteren.
[ACTIE SECRETARIS; AGENDEREN PRESENTATIE BETER OV VOOR EEN VOLGENDE VERGADERING.]

14. Klachtenoverzicht Qbuzz/Arriva
Geen opmerkingen uit de vergadering. Qbuzz geeft aan dat er een dalende trend zichtbaar is in de klacht hoeveelheden.

15. Storm 5 december
Mirjam Geeraets geeft een toelichting op de reizigerservaring tijdens de storm. NS en Arriva hebben treinen stil gezet maar organiseerden geen vervangend vervoer. Qbuzz heeft echter wel maximale inzet gepleegd om de reizigers te helpen.
Arriva geeft aan dat treinen zijn stilgezet omdat zij niet meer mochten rijden van Prorail. Er was volgens Arriva sprake van dat ook alle busvervoer zou worden gestaakt vanwege code rood en zij dus ook geen vervangende bussen mochten rijden.
Gert Veringa geeft aan dat dit een punt is voor agendering in de bus-treinintegratie werkgroep. Van belang is om ook instellingen als bv RUG en Hanzehogeschool aan te laten haken in geval van dit soort calamiteiten.

16. Rondvraag
Arriva geeft een toelichting over een aanstaande tariefaaanvraag op de lange afstandskorting. De vergadering heeft al bij de tariefvaststelling 2014 positief geadviseerd op de langeafstandskorting en geeft ook nu een positief advies.
ROVER vraagt aandacht voor leesbaarheid/contrast op lijnfilm en belangrijke tussenstations staan niet altijd op de lijnfilm. Haltenamen geven soms verwarring.
Qbuzz geeft aan dat er een nieuwe systematiek is gekozen en dat is het kiezen van de eerstvolgende zijstraat als haltenaam. OV-bureau vult aan dat de systematiek is afgestemd met consumentenorganisaties. Contrast is moeilijk maar binnen de mogelijkheden(software/hardware) wordt zoveel mogelijk contrast ingevoerd.
De Fietsersbond deelt mee dat er nu een fietsersbond app is.

Op de vraag waarom Arriva treinen bij Veendam niet hele perron gebruiken wordt geantwoord dat een klagende bewoner daarvan de oorzaak is.
De NS planner laat nog oude tijden zien van Arriva.
Pim Diekstra vraagt of de oude optie van haltevertrekstaat cq tijdblokken selecteren terug komt op site Qbuzz. Michel geeft daan dat op termijn die optie terug komt.
[BESLUIT; POSITIEF ADVIES OP AANVRAAG ARRIVA LANGEAFSTANDSKORTING]
[ACTIE QBUZZ; NAKIJKEN WAAROM NIEUWE SITE GEEN INFO MEER HEEFT OVER GELD TERUG REGELING]:
[ACTIE ARRIVA; UITZOEKEN WAAROM NS PLANNER NOG OUDE TIJDEN VAN ARRIVA LAAT ZIEN]

17. Sluiting algemene vergadering

18. Interne Consumentenplatform zaken
- **a. Vergaderrooster 2014**
- **b. Website**
- **c. wvttk**

19. Sluiting

OVERZICHT ACTIE EN BESLUITPUNTEN

Actiepunten / antwoorden, zie bovenstaande tekst

1. [ACTIE QBUZZ; TERUGKOPPELING MOGELIJKHEID ANDER UITCHECKGELUID]
2. [ACTIE SECRETARIS RODE DIESEL GEVOLGEN AGENDEREN EERSTVOLGENDE VERGADERING]
3. [ACTIE OV-BUREAU; ONDERZOEKEN ALTERNATIEVEN ZOALS PENDEL MET KLEINE BUSSEN ZUIDERDIEP – GROTE MARKT]
4. [ACTIE SECRETARIS; POWERPOINT OPVRAGEN BIJ ANDRE]
5. [ACTIE SECRETARIS: AGENDEREN WENSEN STATION GRONINGEN VOOR VERGADERING 11 FEBRUARI]
6. [ACTIE OV-BUREAU; HEEFT APPS GEÏNVENTARISEERD RESULTAAT TERUGKOPPELEN]
7. [ACTIE SECRETARIS; AGENDEREN PRESENTATIE BETER OV VOOR EEN VOLGENDE VERGADERING.]
8. [ACTIE QBUZZ; NAKIJKEN WAAROM NIEUWE SITE GEEN INFO MEER HEEFT OVER GELD TERUG REGELING]:
9. [ACTIE ARRIVA; UITZOEKEN WAAROM NS PLANNER NOG OUDE TIJDEN VAN ARRIVA LAAT ZIEN]

Besluiten

1. [BESLUIT; PLATFORM GEEFT POSITIEF ADVIES OP DIENSTREGELINGS 2014 QLINER 315]
2 [BESLUIT; POSITIEF ADVIES OP AANVRAAG ARRIVA LANGEAFSTANDSKORTING]: