Verslag (int) van het CP Groningen op 20 september 2016 in zaal 20 van het Oude Provinciehuis Groningen

consumentenplatform openbaar vervoer

Groningen, 22 september 2016

Aanwezig namens reizigers(-organisaties):	
ANWB	dhr. Eric Neef
Fietsersbond	mvr. Hannie Poletiek
OOG Vereniging	dhrn. Hubert de Vos en Hans Froon
Onafhankelijke leden:	dhr. Camille Kreemers
	dhr. Pim Diekstra
ROVER	dhr. Menno Visser
Studentenorganisaties	dhr. Rico Tjepkema
secretaris	dhr. Frank Aakster
dag-voorzitter	dhr. Hans van der Veen
voorzitter	dhr. Sjak Rijploeg (en geleidehond Vive)
Aanwezig namens instanties:	
Arriva-Trein	mvr. Yvonne Dubben
OV-bureau Groningen Drenthe	dhr. Jan van Selm
Provincie Groningen	mvr. Ina de Lange
	mvr. Francisca de Jong
QBuzz	dhrn. Michel van der Mark en JanPaul Corts
Verhinderd / Afwezig:	
Groninger City-Club	dhrn. Arnoud Ypey en Jan Legters
Groninger Dorpen	mvr. Nienke Vellema
Provincie Groningen	mvr. Ina de Lange en mvr. Francisca de Jong
	dhr. Hindrik de Haan
Zorgbelang Groningen	mvr. Lukina Smit

1. Opening en berichten van verhindering:
   Dhrn Visser en Froon komen later, dhr. Diekstra keert terug in het CP, mvr. Ina de Lange vervangt dhr. Sinnema, dhr. Hindrik de Haan is aanwezig voor a.p. 4, mvr. Franscisca de Jong voor a.p.6. Dhr.Tjepkema is als student aanwezig, kandidaat-lid.

2. Mededelingen, o.a.
   -dhr.Jonker heeft CP-lidmaatschap opgeschort i.v.m. onverenigbaarheid van functies
   -na afloop is er een Infoavond Busroutes west in Het Kasteel aan de Melkweg.
   -actualiteiten van het OVB:
   Dhr. van Selm noemt de septemberdrukte in de bus, de ‘Hub naar Kopenhagen’-start van de vliegverbinding Kopenhagen-Eelde, tegelijk met de Airportbuslijn 100 tussen Eelde-Hoofdstation en een rondje centrum in Groningen.
   -Mvr. Dubben meldt dat Arriva met het Najaarsplan de piek in het treinvervoer aanpakt met 2 verlengde treinen erbij, een spitstrein met 8 bakken inlegt tussen Leeuwarden en Groningen, stewards op drukke perrons, die zorgen voor gespreid instappen, en finetuning door tellingen per treindeur. Dhr. van der Mark meldt dat het Sterabonnement nu ook ‘verchipt’is, en geldig in bus en trein; volgens dhr. van Selm is hiermee een ingewikkelde probleem opgelost, pluim! Mvr. Dubben legt uit dat een maatwerk-overgangsregeling van 2 jaar wordt gemaakt voor het tariefprobleem dat in Nieuweschans is ontstaan door het vervallen van papieren Sterabo’s.

3 Post: wordt behandeld bij de agendapunten.

4 Spoorzaken:

4.1 aanbestedingsprocedure spoorconcessie NN: Dhr. de Haan is bij de provincie Groningen belast met de aanbestedingsprocedure. Het ontwerp Programma van eisen komt op 5 oktober in GS, en daarna volgt een inspraakperiode van 6 weken. Eind januari wordt het Bestek vastgesteld in GS en op 1 februari gaat de aanbesteding de markt op. Mvr. De Lange vult aan dat de Nota van Uitgangspunten in de voorzomer met CP-leden is besproken en aan Provinciale Staten is voorgelegd. De inbreng van het CP is genoteerd. Provincie is zelf ook nog niet uitgedacht. Dhr. de Haan zal de inspraakmomenten per mail doorgeven aan het CP. Ook ongevraagde inspraak is mogelijk. Dhr. Rijploeg vraagt naar de rol van Niedersachsen: Mvr. De Lange legt uit dat de concessie wordt verleend door Groningen en Friesland, in nauw overleg met Niedersachsen.

4.2 Spoorbrug Weener: Mvr. De Lange meldt dat op 10/10 top-overleg plaatsvindt in Berlijn tussen DB en de Regio over de herstelplanning. Mvr. Dubben kondigt aan dat de beveiliging in Weener wordt aangepast en Arriva de treindienst naar Nieuweschans nog voor december gaat doortrekken, en de vervangende busdienst zal inkorten tot Weener-Leer.

4.3 advies(-aanvraag) Arriva Trein NN DR en Tarieven'17: De aanvraag gaat naar het CP na afronding van overleg met de Provincie over financiële details. Mvr. Dubben geeft een presentatie over opbouw en doel van het Arriva-Tarieven-assortiment: overzichtelijk en duidelijk voor de klant, alle landelijke tarieven en beperkt regionaal aanbod. De ijzelperiode heeft veel klanten en inkomsten gekost. Tariefvoorstel '17 gebaseerd op NS-index 0,38% stijging voor saldoreizen en toepassing LTI-index voor regionale tarieven, en DB-index voor Niedersachsenticket+. De eigen dalvrijkaarten (dvk) worden hier weinig verkocht, de dvk studenten gaat van €45 naar €50,- en de dvk-senioren gaat van €25 naar €28,-. Kwartaalabonnementen worden opgeheven ivm geringe vraag. Rocov Friesland en beide provincies stemmen hier al mee in.
- Dhr. Rijploeg mist in de tarievenstructuur 'abonnementen met terugwerkende kracht' waarbij het reizen op saldo binnen een week, maand of jaar -achteraf- wordt gemaximeerd, en boven dat maximum nultarief geldt en/of restitutie wordt verleend. Verwezen wordt naar de Arriva-proef met de Tripperpas. (waarbij ook jaarkaarten binnen 1 gezin onderling gekoppeld konden worden om tot gezinsmaxima te komen - secr.). Mvr. Dubben vindt de gedachte sympathiek en zal die meenemen in andere gremia, maar wijst op mogelijke inkomstenderving bij abonnementen.
Dhr. Visser vraagt naar de oorzaak van tariefklachten uit Nieuweschans, en mvr. Dubben legt uit dat deze problemen aan het licht kwamen bij de overgang naar Sterabonnementen op de chipkaart, en dat maatwerk-oplossingen voor een overgangsperiode worden aangeboden.

4.4 Zienswijze spoorzone: Dhr van der Veen heeft begin juli namens de CP's een zienswijze ingediend bij de gemeente Groningen m.b.t. de Spoorzone. Deze wordt ter kennisgeving aangenomen.

4.5 -overige spoorprojecten: Mvr. De Lange noemt de start van de verlenging van de Eemshavenlijn en de intentie deze met de AG-Ems te 'vermarkten'. De 'Extra Sneltrein Groningen-Leeuwarden' zal gaan rijden per dienstregeling december 2019, en de doorkoppeling van regiotreinen via het Hoofdstation start vanaf december 2020.
-dhr. Visser merkt op dat treinvervangend vervoer Winschoten-Zuidbroek niet wordt aangegeven op de treinaanwijsborden aldaar, en daardoor de bus kan worden gemist.

Mvr. Dubben licht toe dat de verantwoordelijkheid voor de informatie op deze borden bij NS ligt, en dus extra communicatie vergt. Bij geplande werkzaamheden loopt het beter dan bij storingen. Arriva pakt de info bij verstoringen op websites en treinplanner op.
-Op de vraag van de dhr. Diekstra, antwoordt mvr. Dubben dat Arriva in de d.r. '17 evenveel treinen zal rijden als nu, maar wel langere treien / meer stoelen zal inzetten. Los daarvan levert Arriva een -ander- treinstel voor de '4e trein Meppel-Leeuwarden. .
Mvr. De Lange antwoordt dhr. Visser op diens vraag, dat de 'sneltrein Bremen' over 5 jaar moet gaan rijden, na herstel van de brug, dit project gaat zeker door, ook omdat Niedersachsen stations wil openen in Ihrhove in 2019 en Bunde in 2018. Station Bunde ligt aan het traject Nieuweschans-Weener. en zou dus door de Arriva-trein kunnen worden bediend.

5 Geweld versus geld in de bus

Dhr. van der Mark geeft een toelichting: Landelijk is er een probleem, tariefsysteem veranderen vergt overleg, wat vinden chauffeurs, landelijke trend is geld van de bus, maar toerist wil met geld betalen. Maatregelen tbv 'less cash' nemen, oa pinnen of mobiel betalen, maar contante kaartverkoop is met 10% omzet te belangrijk om te schrappen, dat geeft vraaguitval en risico's voor de dienstregeling. Aantal incidenten daalt, betaalincidenten vooral bij onervaren reizigers, nu minder drukte in lijn 73, verhouding tarieven papier en chip goed analyseren: in Beijum en Lewenborg m/Lwbg is papier goedkoper, maatwerkoplossingen zoeken, b.v. kaartverkoop buiten bus, kosten aanschaf en vervanging ov-chipkaart verlagen… kortom, langzamerhand naar minder geld op de bus. Ook mening chauffeurs weegt mee.
Vanuit het CP komen suggesties: Dhr Visser: maak pinnen goedkoper dan cash, plaats kaartautomaten bij de haltes, en Dhr. Diekstra: plaats afgesloten geld-stortbakken in bussen. Dhr. van der Mark vindt goedkoper pinnen een logisch idee. Hij neemt alle suggesties mee naar het overleg over 'minder geld op de bus'..

6 Haltebeleid provincie Groningen:

Mvr. de Jong coördineert voor de Provincie Groningen een nieuw haltebeleid en het CP geeft aan wat belangrijk wordt gevonden: haltes moeten weerbestendig zijn, informatie moet compleet en correct zijn, loop- en fietsroutes naar haltes moeten kort en veilig zijn en haltes moeten uiteraard op de meest logische plekken liggen, afgestemd met het OVB en de vervoerder. Wegbeheerders verwaarlozen haltes vaak. Beleid van Provincie is welkom.
Dhr. Rijploeg attendeert op de vaak vergeten gladheidsbestrijding, tegenwoordig zijn er geen kisten met zand meer bij haltes; Groningen legt haltes op zelfde niveau, achter fietspaden, waardoor gevaar voor slechtzienden ontstaat, denk ook aan nieuwe mogelijkheden voor abri's met zonnepanelen, oplaadpunten en usb-contacten bij de komst van electrische bussen, Dhr. Kreemers noemt zichtbaarheid op het platteland als aandachtspunt. Dhr. Froon noemt 'sprekende DRIS-palen'. Het CP vindt veiligheid en informatie erg belangrijk. Dhr van Selm stelt voor om weinig gebruikte haltes op te heffen, maar dhr. Diekstra relativeert: Op het platteland beter een simpele halte en een goede busbediening dichtbij, dan een luxe halte ver weg….
Als de Provincie het beleid uitwerkt kan het CP er een Advies bij uitbrengen.

7 GD-zaken:
- Het CP is redelijk tevreden met de reactie van het OVB op het CP-Advies DR'17: Er zijn adviespunten overgenomen en andere gemotiveerd afgewezen.
In de CP wg DR op 27 september wordt verder overlegd met het OVB over de laatste details. CP-leden G&D overleggen tevoren over de reacties.
- Het CP neemt kennis van de Advies-aanvraag van Arriva-Touring DR'17 QL 315 en het door de secretaris na intern overleg verzonden.
- De Binnenstadsvisie is door de gemeente nu gedeeltelijk uitgewerkt voor de busroutes via de Westerhaven, met een inrichtingsplan en bushaltes. In Het Kasteel is vanavond een infomarkt over deze ontwerpen, waar 5 van de aanwezige leden naar toe gaan. De gemeente wil de veranderingen doorvoeren per 1/9/'17, maar het CP houdt rekening met december '17, tegelijk met de dienstregeling '18. Het CP verwacht van het OVB en de gemeente tijdig een Adviesaanvraag te ontvangen.

8 Reiskwaliteit:
-Klantreacties QBuzz: De interne aandacht voor kwaliteitszaken zie je terug in de cijfers. Lagere scores van de KOV-bedrijven kunnen het -positieve- beeld vertekenen, want QB geeft klachten van/over derden ook door. CP geeft QBuzz complimenten voor de scores. Secretaris vult aan dat in CP-Drenthe nog werd gemeld dat vooral complimenten via de sociale media worden doorgegeven, en niet meetellen in het overzicht Klantreacties. Dhr. Visser wil ook dat wel graag eens zien in het CP. Menno: laat maar keer zien. QB heeft een 'pluimcampagne' ingevoerd om chauffeurs complimenten te kunnen geven. Dhr. Rijploeg ervaart en veel betere sfeer onder chauffeurs dan vroeger, maar ziet tegelijkertijd dat de stratenkennis van chauffeurs minder wordt. Dhr. van der Mark verklaart dit door de veel diverse werkpakketten, inhuurkrachten en recente lijnennetwijzigingen.
-De 2e kwartaalrapportage van het OV-Loket wordt ter kennisgeving aangenomen.

9 Verslag en actiepunten CP 28 juni 2016, n.a.v.;
-Dhr. Rijploeg heeft in het Rocov de suggestie neergelegd om reserveren van OV-fietsen mogelijk te maken.('Soms' -i.p.v. 'vaak' in het verslag- zijn die fietsen op).
-Dhr. Rijploeg vraagt om het regelen van overstapgarantie mogelijk te maken via de reisplanner-app. Dhr. van der Mark verwijst naar het melden van de overstap bij de chauffeur, waarna de overstapgarantie in het QB-systeem wordt geplaatst.
Het verslag wordt verder ongewijzigd vastgesteld.

10 Rondvraag:
-Dhr. Froon meldt het nieuws dat Niedersachsen bereid zou zijn om €30mlj voor te financieren om de Emsbrug te herbouwen. Op 10 oktober in Berlijn nader overleg.
-dhr. de Vos vraagt het OVB om een overzicht van DRIS-audio-knoppen op haltes.
-Mvr Poletiek meldt de 'fietstelweek' die informatie oplevert over fietsgebruik bij bushaltes, en wijst op de App die te downloaden is.

11 Sluiting.