Verslag

Groningen - 20 november 2019

van het OV-CP Groningen op 5 november 2019 in het Provinciehuis Groningen

Aanwezig namens reizigers(-organisaties):

Fietsersbond	dhr. Leo Heijne
Groninger Studentenbond	dhr. Jan-Willem Leeuwma
OOG-Vereniging	dhr. Hubert de Vos
Vereniging Groninger Dorpen	mvr. Inge Dekker
Vereniging ROVER	mvr. Rianne ten Veen en dhr. Menno Visser
Secretaris CP	dhr. Frank Aakster
Vice-voorzitter CP	dhr. Hans van der Veen
Voorzitter CP	dhr. Sjak Rijploeg en Vive

Aanwezig namens instanties:

Arriva-Trein(AT)	dhr. Justin Rienks
OV-Bureau GD(OVB)	mvr. Ingeborg van Veenen en dhr. Jorn van der Scheer
Provincie Groningen(PG)	dhr. Herman Sinnema
Publiek Vervoer(PV)	dhr. Jan Bos
Qbuzz(QB)	dhrn. Michel van der Mark, Wouter Mantel, Walter Bakker en Marcel Fledderus

Afwezig / afgemeld:

ANWB	dhr. Eric Neef
Gemeente Groningen(GG)	dhr. Menno Oedekerk
Individuele reizigers	dhrn. Edzard Dijkman en Nigel Onwuachu
OOG-Vereniging	dhr. Froon
Zorgbelang Groningen e.a.	mvr. Arnolda Messchendorp
OV-bureau GD	dhrn. Wilko Mol en Hans Werner
Qbuzz	dhr. Ed van der Zee

---

1. Opening door vice-voorzitter Hans van der Veen. Verhinderd zijn de leden Froon, Neef en Dijkman, dhrn. Mol en Werner van het OVB en dhr. van der Zee van QB.

2. Mededelingen:
   - De secretaris attendeert op de vergaderdata in de ‘CP-Kalender 2020’
   - Dhr. Rijploeg doet kort verslag van het boeiende symposium ’Echt OV’ op 27 september in Gieten, georganiseerd door het CP-Drenthe. Het leverde brede aandacht op voor OV op het platteland, w.o. het gemis van de ‘lijnbelbus’…

3. Actualiteiten OV-bureau: Toelichting dhr. van der Scheer:
   - AZC Ter Apel: De pendelbus vertrekt tot 15 december van de halte op de toegangsweg, daarna gaat lijn 73 hier weer stoppen. Om de positieve ontwikkeling voort te zetten zorgt QB voor camera’s in de bussen en regelt de COA dat bewoners over een PIN-pas beschikken voor de betaling. Het OVB en QB houden de gang van

zaken nauwlettend in de gaten en bij incidenten wordt opgeschaald naar het Ministerie. Het CP wil vooral veiligheid en reiskwaliteit voor chauffeurs en reizigers: De kosten voor speciale oplossingen dienen zonodig van het ministerie te komen, maar niét uit het OV-budget.

- Tarieven 2020: Het DB-OVB heeft de P+R-tarieven vastgesteld op €6,- ook voor de nieuwe P+R in Leek. Op basis van latere evaluatie zal worden bekeken of de verder van de stad gelegen P+R(s) een hoger tarief moeten krijgen. Dhr. Rijploeg verwoordt de mening van het CP dat dit lage tarief voor de P+R Leek op ruim 10km van Groningen niet fair is t.o.v. de regulier betalende OV-reizigers en merkt op dat het DB hiermee afwijkt van het CP-advies Tarieven 2020. Afgesproken wordt dat het lage P+R-tarief voor Leek in het CP-G van 16 december wordt geagendeerd.
- Implementatie GD: Het proces verloopt op hoofdlijnen goed. Nieuwe bussen stromen binnen, de 100km/u-Qliners worden al ingezet, de ombouw-bussen zijn klaar, elektrische Qlinks worden gefaseerd ingezet zodra infrastructuur klaar is: Qlink 3 wacht op gereedkomen laadpaal Ruischerbrug in februari. De Heuliez-bussen stromen geleidelijk binnen, niet alle lijnen worden dus per 15 december al elektrisch gereden. Ook de andere ontwikkelingen, mbt informatie etc zijn spannend. Verwachting is dat ’t op tijd in orde komt.
- Dhr. De Vos attendeert op het risico dat gehandicapten tussen de automatische deuren van nieuwe bussen klem kunnen raken, maar dhr. van der Mark legt uit de deuren zonodig vanzelf weer open gaan.

4. Spoorzaken:
   - *Toekomstbeeld en Spoortafel*: Dhr. Sinnema vertelt dat Ministerie, ProRail, NS en Arriva een landelijk samenhangend basisnetwerk gaan uitwerken voor 2040: welke ‘bouwstenen’ passen daar wel of niet in. De rijtijdverkorting op de Hanzelijn, een verkenning naar een 5e en 6e trein per uur tussen Groningen en Leeuwarden en een spoorverbinding met Zernike horen daar zeker bij. Er komt ook een lijst met aanvullende projecten die los staan van het Basisnetwerk. De Nedersaksenlijn(NSL) kan later toegevoegd worden. Er komt een serieus onderzoek naar het doorkopppelen van Intercity’s die nu nog eindigen in Almere, via een nieuwe Lelylijn naar Groningen, want inmiddels is duidelijk dat verdere verkorting van de reistijd door hogere snelheden naar ’t noorden via de huidige lijn over Zwolle-Meppel extreem duur wordt en een stremming van een jaar zou vergen, voor het versterken van de spoorbaan, het verder uiteen leggen van de sporen en het uitbreiden of vervangen van de stroomvoorziening en de beveiliging.
     Het knelpunt Zwolle-Meppel , de verlenging van het spoor tot Stadskanaal en de 1e fase van de Wunderline zitten al in de plannen, verdere versnelling naar Bremen nog niet. Het toekomstbeeld-OV is vooral ‘volgend’ en nog niet ‘sturend’. Dhr. Rijploeg is hoopvol omdat dat ProRail wel meer ‘begint mee te denken’.
   - *Update regionale spoorprojecten*: Dhr. Sinnema is tevreden over de goede vordering van het project Extra Sneltrein Groningen-Leeuwarden (ESGL) waarvoor ingrijpende TreinVrije Periodes(TVP) nodig waren. Het Spoorzone-contract voor de verbouwing

van het Hoofdstation is gegund aan Strukton. Gestart wordt medio ’20, als ‘De Vork” en de Helperzoomtunnel in gebruik worden genomen, na een TVP die de hele maand mei duurt. De sneltrein Groningen-Winschoten gaat rijden m.i.v. de dienstregeling 2021. De aanbesteding loopt voor de noodzakelijke versterking van de spoorbaan tussen Groningen en Zuidbroek. De sneltreinen stoppen alleen in Groningen Europapark, waardoor de reistijd naar Winschoten ruim binnen een half uur komt, terwijl stoptreinen de tussengelegen stations bedienen. Alleen de stop in Sappemeer-oost moet vervallen, omdat de stop- en sneltreinen elkaar anders in de weg zitten en de noodzakelijke perronverlenging daar niet past. De provincie stelt een onderzoek in naar de bereikbaarheid van Sappemeer. Op verzoek van dhr. Visser komt dhr. Sinnema in volgend CP hierop terug. Dhr. Visser suggereert de halte te laten liggen in afwachting van technisch andere tijden ((suggestie secretaris: van 2 stations 1 nieuwe maken bij de Klinker?)). In Zuidbroek moeten de beveiliging en de wissels worden aangepast.

- *Het spoor Veendam-Stadskanaal* wordt definitief heropend, na overeenstemming met alle betrokken partijen, waaronder de STAR. Arriva en Provincie hebben voorkeur voor een non-stop-sneltrein van Groningen, via Europapark en Veendam naar Stadskanaal ‘bovenop’ de stoptreinen tot Veendam, omdat dan met minimale extra treininzet maximale reistijdwinst voor zowel Stadskanaal als Veendam wordt bereikt. Dhr. Sinnema bevestigt mvr. Dekker dat reizen tussen Veendam en Winschoten mogelijk blijft met de stoptrein en overstap in Zuidbroek.
- *Vernieuwing beveiliging* is nodig vanaf 2024 i.v.m. het einde van de levensduur van de huidige apparatuur, die ook niet meer leverbaar is. De PG wil met het Ministerie afspreken op deze lijnen versneld het moderne ERTMS-systeem in te voeren, waardoor er meer treinen per uur op een baanvak passen.
- *De PG en GG werken aan een Regionaal Mobiliteitsplan* (RMP), waarin ook alle spoorprojecten zijn opgenomen. Projectleider Andre Buikhuizen en de secretaris maken een afspraak voor informatie en overleg met een CP-delegatie over dit RMP.
- Dhr. Sinnema stelt dhr. Rijploeg gerust, dat de winkels op het Hoofdstation(HS) tijdens de grote verbouwing open blijven, op een tijdelijke plek.
- *Actualiteiten Arriva*: Het CP neemt kennis van het afwijzend dienstregeling-advies dat Rocov-Fryslan heeft gestuurd aan Arriva. De secretaris stuurt Arriva zsm het Advies dienstregeling 2020 van CP-Groningen met iets andere accenten, maar instemming met de sneltrein-dienstregeling vanaf medio 2020. Zowel Rocov als CP-Groningen zijn teleurgesteld dat de nu bijna gereed zijnde infrastructuur nog steeds geen reistijd korten dan een half uur mogelijk maakt, en dat -daardoor- niet kan worden aangesloten op de Intercity-knopen in Groningen en Leeuwarden en vragen PG en Fryslan zich in te zetten om die versnelling alsnog mogelijk te maken.
  De secretaris stuurt op verzoek van Arriva alsnog een formeel Advies Tarieven 2020 dat door de secretaris eerder informeel per mail was gezonden.
- Klantreacties Arriva, o.a. treinvervangend vervoer bij stremmingen:

Dhr. Rienks, marketeer bij Arriva, geeft een powerpoint-presentatie waarin kwaliteitsaspecten en klanttevredenheid van de noordelijke spoorconcessie worden vergeleken met Arriva-concessies elders. Het algemene beeld is een positieve trend. Dhr. Sinnema vult aan dat veel klantreacties 'gevonden voorwerpen' betreffen. Belangrijker is dat Arriva grip heeft op afwijkingen in de exploitatie en deze kan verklaren en bijsturen. Tijdens TVP's ontvangt Arriva beduidend meer reacties. Dit was overigens ook de aanleiding voor het CP om de kwaliteit tijdens TVP's op de agenda te zetten, want met name de vindbaarheid van de vervangende busdiensten, o.a. in Winschoten en Martenshoek was een punt van zorg. Dhr. Rienks meldt nu dat op die -en andere- plekken personeel is gestationeerd om reizigers de weg te wijzen. Over deze en verwante zaken had 't CP nog wel wat meer -details- willen horen. De TVP zijn overigens in samenwerking met OVB en Groningen Bereikbaar voorbereid.

5. Publiek Vervoer: Dhr. Bos geeft een update van het Kwaliteitsplan.
   - Omdat in de praktijk is gebleken dat de spelregels voor het boeken van een Ht-rit verwarrend waren, vooral de eis van 'geen OV-beschikbaar'. Die eis heeft 't OVB nu geschrapt. Per september kan de Ht overal worden besteld. De 'Betaalbaarheid' is nog steeds 2,5x OV-tarief van 'deur' of halte naar Hub en van 5x van 'deur tot deur'. Vanaf de nieuwe concessies in december zal de stiptheid beduidend beter worden. Voor de Informatie zijn herkenbaarder spelregels van belang. Er worden mystery-guests ingezet voor de controle en er is een terugbelservice vanuit de callcenters van de vervoerders.
   - Klachten als maat: Op 1 hand te tellen, geen aanleiding voor acties, mogelijk is het klachtenkanaal onvoldoende bekend. Betaalwijzen in taxi: Betalen per pin kan nog niet, maar moet wel kunnen volgens het contract,
   - Vindbaarheid: 'Als je de Ht kent vind je hem wel', maar anders 'Hubtaxi googelen'. Bewoners en raadsleden in gemeenten De Wolden bleken de Ht niet te kennen.
   - Dhr. van der Veen vindt de Ht als systeem niet goed opgezet: 'Het lijkt wel een systeem in voorbereiding i.p.v. in uitvoering". Het kwaliteitsplan is geen evaluatie. De potentiële gebruiker blijkt onbekend.
   - Mvr. Dekker wijst op de huidige OV-gebruiker als doelgroep die moet worden geïnformeerd. Dhr. Bos zegt dat PV werkt aan een centraal telefoonnummer en een communicatieplan en afspraken met 9292, maar dat technische hobbels groot blijken: De Ht rolt nog niet uit de 9292-adviezen.
     Het CP vraagt PV om de Ht-informatie bij stations en de telefoonnummers van de Ht op de bushaltes te vermelden. Geef ook Ht-informatie via Huis-aan Huis-bladen.
   - Dhr. van der Veen benoemt het grote verdriet van de CP's, dat de Lijnbelbus(LBB) door het OVB is opgeheven, zonder dat er nu -ook niet in de vorm van de Ht- een goed alternatief voor is terug gekomen.
     Dhr. Bos wil ook daarom de Ht zsm verbeteren en dóór-ontwikkelen tot onderdeel van een integraal vervoerssysteem, met zowel OV als doelgroepenvervoer.
     Het al of niet bieden van een LBB of iets dergelijks is aan het OVB.
     Het CP vraagt dit ook nadrukkelijk aan het OVB: biedt een kleinschalig OV-product!

- Dhr. Visser vraagt naar de KostenDekkingsGraad(KDG) van de Ht: Wie heeft belang bij meer of minder reizigers? Wat zijn de marginale kosten per reiziger?
  Dhr. van der Scheer zegt dat de Ht in opdracht van het OVB wordt gereden ten laste van het OV-budget. Doelgroepenvervoer wordt betaald door gemeenten, dus elke rit kost hèn extra geld, maar levert vervoerders juist extra opbrengst op….
- Dhr. van der Veen wijst erop dat het PV voor 95% WMO en Leerlingenvervoer(LLV) is en er weinig OV-ritten worden aangevraagd waardoor vervoerders weinig ervaring opdoen met de door OV-gebruikers verwachte en gewenste kwaliteit.
- Dhr. Rijploeg snijdt de aansluitproblematiek tussen Ht en OV aan: Doel was toch dat de Ht zou aansluiten, maar wàt als een trein te laat is… wacht de Ht op de láátste trein??? Dhr. Bos zegt dat reserveren tot 01u kan en de Ht dan moet wachten op de reiziger. Graag volgend CP meer info van PV over de klantreacties.
- De voorzitter vat samen: De belangstelling van het CP voor de Ht is groot, maar de scepsis helaas ook… en dankt dhr. Bos voor de presentatie.

6. GD-Dienstregeling 2020: Dhr. van der Scheer informeert over de laatste ontwikkelingen:
   - Het DB heeft niet ingestemd met het opheffen van enkele laatste (verkapte materieel-)ritten, met weinig reizigers. Qbuzz zet op die ritten nu 8p-busjes in.
   - Marketing en communicatie dr 2020: Mvr. Van Veenen geeft een presentatie over de communicatie-inzet van het OVB voor de nieuwe dienstregeling. De kleur ‘geel’ staat nu centraal in de huisstijl. Accent ligt op nieuwe producten en op de 100km-bussen, op cashless betalen en op usb en internet in alle bussen. Veranderingen krijgen aandacht in de media, bestaande zaken niet of minder.
   - Alle halteborden, halte-vertrekstaten en plattegronden zijn opnieuw ontworpen en worden alle vervangen per 15 december. Info over de Ht op haltes is daarin niet meegenomen. Er komt geen OV-Krant, maar per regio aangepaste OV-informatie in Huis-aan-Huisbladen begin december. In februari wordt concessiebreed een glossy BUS-Magazine verspreid, om het OV positief onder de aandacht te brengen.
   - Dhr van der Veen wijst op de ‘gele busbollen’ en brengt ook hier de CP-afkeer van reclame op de busramen onder de aandacht van mvr. Van Veenen, onder het motto: “Ramen voor Reizigers”… “Zij neemt het mee”.
   - Uitgangspunten dr 2021: De secretaris verzoekt het OVB om de ‘Uitgangspunten dienstregeling 2021” tijdig aan te leveren, zodat deze kunnen worden geagendeerd in de CP’s van december.

7. Qbuzz-zaken: Dhr. van der Mark informeert het CP over de voortgang van de implementatie van de nieuwe concessie: zie www.gd2020.nl !
   Belangrijke ‘mijlpalen’ worden bereikt:
   - GD gaat van 8 naar 1 samenhangende concessie, waarin alles door Qbuzz zelf wordt gereden. Ook de 8-persoons busjes voor rustige uren en lijnen, worden ‘volwaardige’ bussen onder Qbuzz-regie, met usb en wifi en met ‘kort-verkeer’-communicatie met collega-chauffeurs, voor b.v. het doorgeven van aansluitingen.

- Reizen kunnen worden gepland en bewaakt met de nieuwe app “TURNN” waarin ook de Hubtaxi zichtbaar wordt gemaakt. Reisadviezen worden ‘multimodaal’ en ook reserveren en boeken wordt mogelijk. TURNN maakt mogelijk wat 9292 niet kan!
- Er komen, of zijn inmiddels 21 laadpalen geplaatst voor de elektrische bussen. In Annen is te elfder ure een tijdelijke keerlus met laadpaal aangelegd bij een benzinestation tegenover het huidige eindpunt van Qlink 5. De laadpaal in Ruischer-brug is pas in februari klaar. Aan de Koningsweg neemt Qbuzz een tweede stallingslocatie in gebruik met laadapparatuur. Het elektrisch materieel stroomt gefaseerd in. Zie de website en krant voor détails.
- Chauffeurs krijgen allen een ‘tablet’ voor het aan- en afmelden, met reisinformatie, routebeschrijvingen, roosters, stremmingen en omleidingen, calamiteiten etc.
- Bussen krijgen wifi en usb-aansluitingen, en een ‘omroep-installatie’ aan de buitenkant voor informatie over de bestemming en het lijnnummer aan slechtziende reizigers. De haltenamen worden in de bus automatisch omgeroepen.
  Dhr. van der Veen attendeert hierbij op de correctie van veranderde haltenamen en -situaties, o.a. bij het v.m. Delfzichtziekenhuis in Delfzijl: Die zijn door Qbuzz verwerkt in het systeem en worden per 15 december ‘operationeel’.
  Alle haltenamen horen identiek te zijn aan die in de reisapps e.a. infodragers.
- Dhr. van der Markt antwoordt dhr. van der Veen op diens vraag omtrent CAO’s van besloten-vervoer-chauffeurs, dat binnen twee jaar alle CAO’s voor chauffeurs worden gelijk getrokken. Wel blijft er ook daarna een groep onder de ‘besloten-vervoer- CAO-vallen.
- <u>De leden van de CP’s worden uitgenodigd aanwezig te zijn bij de formele “kick-off” van de nieuwe concessie op 29 november in de Qbuzz-vestiging aan de Peizerweg</u>.
- Klantreacties: Dhr. Bakker wijst op de ‘septemberpiek’ als enige bijzonderheid.

8. OV-Stads-zaken: *Dhr. van der Scheer* meldt enkele ontwikkelingen:
   - Bezwaren tegen ‘bussen over oost” zijn ongegrond verklaard, bij de St-Jansbrug is de aanpassing in uitvoering en het werk aan de Kattenbrug start in mei 2020.
   - Het CP-Advies bij de OV-visie van de gemeente Groningen wordt als inspraak-reactie bij de stukken gevoegd. De OV-visie komt op 12 november in B&W en wordt dan gepubliceerd. Daarna neemt de GG tijd voor het ontwikkelen van een regionaal mobiliteitsplan (RMP) samen met de PG. Een besluit daarover valt pas over 2 jaar.
   - <u>De secretaris regelt op verzoek van dhr. Rijploeg een afspraak op het OVB voor overleg over de OV-visie voorafgaand aan de CP-wg dienstregeling op 28 januari.</u>

9. Het verslag van het CP-Groningen van 17 september wordt ongewijzigd vastgesteld.

Sluiting openbaar deel.