28 juni 2022

Aanwezig CP Groningen:

Fietsersbond	dhr. Leo Heijne
Individueel lid	dhr. Edzard Dijkman
Rover	dhr. Frank Menger
OOG-Vereniging	dhr. Hubert de Vos, Hans Froon
zaVie	Mevr. Arnolda Messchendorp
Groninger Studentenbond (GSb)	dhr. Leon vd Deure
Jongeren adviesraad (JAR)	dhr. Dirk Verwoerd
Voorzitter	dhr. Sjak Rijploeg
Secretaris	mevr. Frederique Brouwer

Aanwezig namens instanties:

OV Bureau(OVB)	dhr. Erwin Stoker, Roy Tammens
Qbuzz(QB)	dhr. Arjen vd Molen, Pim Diekstra
Gemeente Groningen(GG)	dhr. Koen Olde Monnikhof
Provincie Groningen(PG)	dhr. Herman Sinnema
Publiek Vervoer (PV)	mevr. Femke Oostingh
Arriva	mevr. Yvonne Dubben

Afgemeld:

OV Bureau(OVB)	mevr. Rosalinde Hoorweg, dhr. Jorn vd Scheer
Vicevoorzitter	dhr. Hans van der Veen
Qbuzz(QB)	dhr. Michel vd Mark, Wouter Mantel, Marcel Fledderus
Arriva	dhr. Gerrit de Groot
ANWB	dhr. Kees Terwisscha van Scheltinga
Rover	dhr. Menno Visser

---

1. Opening :

Voorzitter Sjak Rijploeg opent de vergadering en heet iedereen welkom. Vicevoorzitter Hans vd Veen is vanwege langdurige ziekte niet aanwezig. Voor verdere afmeldingen en deelname zie hierboven.

2. Mededelingen:

Voorzitter Sjak Rijploeg heeft de onderstaande mededelingen:

- Naar aanleiding van de verstuurde brief over de MaaS apps aan de landelijke Rocovs, geeft Sjak aan dat de wens is om deze van deur-tot-deurapps, in een apart overleg te bespreken met alle betrokkenen. Waar staan we nu, wat kunnen de apps of juist niet en hoeveel apps zijn op dit moment in ontwikkeling of gedeeltelijk werkend.
- Het CP Groningen heeft de adviesbrief dienstregeling 2023 verstuurd aan Arriva. Twee onderwerpen die nog terugkomen bij agendapunt Spoorzaken Groningen. Trein naar de Eemshaven en trein Winschoten/Wildervanckkanaal.
- De plannen zijn er om een testreis te maken met enkele leden van het CP op een combitraject waar de buurtbus/slecht wegdek.
- Graag ontvangen we als consumentenorganisatie een uitnodiging voor de inspraakavond over het ontwikkelplan voor Kardinge en omgeving en de raakvlakken met het ov. Deze uitnodiging hebben alle buurtbewoners gekregen van de gemeente maar geen enkele consumentorganisatie is hiervoor uitgenodigd.
  Koen geeft het signaal door en gaat navraag doen.

3. *Actualiteiten OV bureau:*

Erwin Stoker geeft een update:
Zoals bekend zal de BVOV per 2023 stoppen, maar het aantal reizigers is nog lang niet (nu 80%) weer op het niveau van 2019. Ook is er nog geen vangnet. Er is wat onenigheid tussen Rijk en

vervoerders, wanneer we weer op het oude reizigersniveau zullen zitten. In 2023 zou het reizigers percentage op 99% zitten volgens het Rijk. Maar op dit moment zitten we al op 10% lager dan de prognose. Op dit moment zijn er intensieve gesprekken, met name met de staatssecretaris. Waarom geen vangnet. Op 30 juni komt er een hoorzitting met afgevaardigden vanuit allerlei richtingen om de druk op te voeren en uitleg te geven om zo nog iets in beweging te krijgen en de prognoses helder te krijgen.
Het gevolg van dit alles is dat er inmiddels een nieuw voorstel DR en begrotingsvoorstel is goedgekeurd door het DB op 24 juni. Aan welke knoppen gaan we draaien voor bezuiniging? De voorstellen staan online en zijn gedeeld met werkgroep DR op 24 juni. Wel moeten we een modus zien te vinden in de tijdslijn van het hele proces. Er is nog een extra werkgroep DR overleg op 5 juli. Daarin komen de 'dikke lijnen' de dubbelingen en de minder goede lijnen aan de orde. Dit kunnen zowel tijdelijke als definitieve maatregelen/aanpassingen zijn.
Mocht het zo zijn dat toch de BVOV verlengd wordt dan gaan we bekijken welke maatregelen in de DR we gaan terugdraaien. Al met al een tegenstrijdig signaal, minder gaan rijden maar wel de reizigers terug willen halen. Het wordt deze week buigen of barsten.

- Vanaf 27 juni is er voor gekozen om de extra bussen (pluspakket) niet meer te laten rijden als gevolg van ziekte, verlofstuwmeren, uitgestelde zorg. We gaan structureel een beperkte DR inzetten ook richting de zomervakantie. Dit gaat goed, er zijn nu ook minder "vol" meldingen.
- De trilling klachten (elektrische bussen) binnengekomen uit onder andere Pieterburen, zijn onderzocht. Het is niet gelukt om een goede oplossing te vinden voor Pieterburen. Rijden met een kleinere bus kan, maar het zou dan een minibus moeten zijn, en die bestaan niet. Bovendien is het op een ander gedeelte van dit traject wel weer nodig, qua capaciteit, om met een grote bus te rijden. Er is goed contact met de bewoners in Pieterburen, en de afspraak daar is, om niet te hard te rijden in de dorpskern omdat dit in combi met het slecht wegdek de trillingen veroorzaken.
- Uit Ter Apel komen nu goede berichten. De klachten en problemen rondom lijn 73 zijn behoorlijk afgenomen. Er zijn gesprekken geweest tussen de chauffeurs en de staatssecretaris. Er is voor de komende 3 jaar een pendelbus ingezet naast lijn 73. Ook is er ter plekke een host ingezet die de nieuwe instroom voor het AZC kan begeleiden. Deze maatregelen werken goed.
- Er is een presentatie geweest in vorige overleg over OV-Pay. De pilot was inmiddels uitgebreid naar een grotere groep gebruikers, maar dit bleek vanwege wat technische problemen in de cloud en wat andere 'kinderziekten" niet goed te werken. Op dit moment draait de pilot weer in een select groepje en alles moet eerst 100% goed werken voordat we breder gaan uitrollen.
  Sjak vraagt of het inderdaad zo is dat reizigers weer vaker in de bus een kaartje kopen?
  Erwin, dat klopt en ook via de webshop wordt vaker al vooraf een kaartje gekocht.
  Er is op dit moment een breed portfolio en de reiziger krijgt dus een steeds groter verkoop aanbod. Arnolda geeft aan dat het toch wel een lastig verhaal wordt zo voor reizigers die onder bewindvoering staan en geen pasje en/of geld hebben.
  Erwin, er blijft altijd de mogelijkheid om met contant geld bij een loket te betalen en wat betreft de bewindvoering, die zou een maatwerkoplossing per persoon kunnen aanbieden voor de reiziger in de vorm van bijv. een al opgewaardeerd pasje.
- Vanuit het ministerie van INW is gezonde belangstelling voor de noordelijke Qlink en Qliner. BRT, Bus Rapid Transit. De vraag is nu hoe kunnen we RWS bewegen om ook de infrastructuur op de rijkswegen geschikt te maken (vluchtheuvels, haltes etc.)

4. *Spoorzaken Groningen:*

Nieuws spoorzaken

Herman Sinnema geeft een update:

- Het is moeilijk om een nieuwe buitendienststelling bij het hoofdstation in te plannen, Prorail is hier nog steeds mee bezig.
- Spoorlijn Stadskanaal wordt duurder dan gedacht. Er is discussie met Prorail over bodem, kunstwerken, bruggen en tunnels. Er is een kostenprognose van 55 mln. afgegeven, er is 70 mln. gereserveerd maar de uitgaven zullen neerkomen op 115 mln.

- De Wunderline wil aansluiting gaan bieden op de TEE, de Trans Europe Express. Traject Parijs-Stockholm. Ook wordt onderzocht (materieel en infra) of een rechtstreekse verbinding met Bremen mogelijk is. Gedeputeerde en Prorail zijn in gesprek.
- Bezetting in de treinen is rond de 80%.
  Sjak geeft aan dat de samenwerking voor alternatief vervoer vanwege uitval ritten te wensen overlaat.
  Herman, de opvang tijdens de storing /uitval van de NS-treinen is inderdaad onacceptabel geweest en wordt op dit moment grondig en kritisch geëvalueerd.
  Erwin, er zijn tijdens de stremming vele verzoeken binnengekomen bij OVB/QB om vervangend vervoer te bieden, maar ook QB had hiervoor geen reserves meer over.
  Sjak, de evaluatie over bovenstaand zal ook tijdens het Spoortafel-overleg worden besproken en daarop zal het Consumentenplatform een reactie geven.

Klantreacties/klachten Arriva

- Arriva heeft een klachtenoverzicht gedeeld. Arriva heeft te maken met een steeds hoger wordend ziekteverzuim, wat tot gevolg heeft dat er veel klachten zijn over de afgeschaalde DR. Mei 2022 is een hele slechte maand geweest, mede door de werkzaamheden op het station Groningen.

Adviesbrief Arriva dienstregeling

Yvonne Dubben geeft een update:

- Er is inmiddels al reactie geweest op de adviesbrief van CP Groningen op de adviesaanvraag Arriva dienstregeling 2023. Het Consumentenplatform heeft 2 onderwerpen in de adviesbrief onder de aandacht gebracht, waarvan onderstaand de reacties van Arriva.
- Doorrijden naar Eemshaven:
  “Ons aanbod aan de provincie bij ingaan van de nieuwe treinconcessie was dat alle treinen tussen 7.00-20.00 uur door zouden rijden naar station Eemshaven. Hierdoor was er op elke boot een treinaansluiting gerealiseerd. ProRail heeft dit niet toegestaan met als argument de overwegveiligheid bij station Roodeschool en dat er afspraken met provincie waren gemaakt over een bediening van 4 ritten per dag naar station Eemshaven.
  Arriva wil graag vaker rijden en heeft het afgelopen jaar ook van ProRail ontheffing gehad om vaker te rijden. Arriva is nu in gesprek met inspectie leefomgeving en transport om vaker naar Eemshaven te mogen rijden. Als dit wordt toegestaan gaat Arriva meer treinen naar Eemshaven rijden”
- Ritfrequentie naar Winschoten:
  “In opdracht van de provincie Groningen moet er ruimte gemaakt worden voor de bediening van de brug over het Wildervanckkanaal zodat de beroepsvaart geen beperkingen heeft tussen 15.00-19.00 uur. Hierom is samen met Arriva en Provincie Groningen er voor gekozen de stoptrein dan maar tot Zuidbroek te rijden.
  Er wordt gezocht met ProRail naar oplossingen om dit weer te herstellen, bijvoorbeeld, een station overslaan en eerder vertrekken uit Groningen en later arriveren in Groningen, hier zijn wij ook niet blij mee want dat gaat betekenen dat de overstap op station Groningen dan niet meer gehaald gaat worden.
  Mocht er een betere oplossing komen dan het huidige voorstel rijden tot Zuidbroek, dan gaan wij dit ook invoeren, en laat Arriva dit ook zo snel mogelijk weten”

  Arnolda meldt nog dat reizigers met een rolstoel niet goed in de Arriva treinen kunnen komen. De draaicirkel is te klein en de ruimte tussen perron en trein is te groot.
  Herman, een aantal perrons zijn inderdaad niet goed, de hoogte en de breedte verschillen nogal. Prorail is hiermee bezig om op te lossen.
  Yvonne, dit is een bekende klacht en is inderdaad lastig, zeker met grote drukte, zoals het nu gaat, is het meest optimale wat we kunnen bieden.

5. GD Dienstregeling en OV Stad:

GD Dienstregeling:

- Stavaza 2022/2023:
- DR 2023, op 24 juni is er een nieuw ontwerp hoofdlijnen gepubliceerd, en deze wordt 5 juli besproken in de werkgroep DR. Over de stand van zaken 2022, zie update bij agendapunt OV-bureau.
- Terugkomend op de opmerking bij de mededelingen van Sjak.
  Is het een aandachtspunt bij het OVB/QB dat op sommige trajecten (hobbels en bochten) in de provincie, het heel vervelend is om in de bus te zitten voor zowel de chauffeur als de reiziger? Wat waarschijnlijk een combi is van slecht wegdek, drempels en materieel.
  Pim, de wens, terug naar de oude bussen is ook een stukje sentiment dat meespeelt. Drenthe heeft nog veel meer last van deze ervaringen omdat in de bebouwde kom klinkers moeten liggen, maar asfalt is uiteraard beter. Het blijven tegenstrijdige belangen. We zijn niet actief bezig om hier iets aan te doen.
  Erwin, ook is het heel moeilijke discussie om drempels weg te krijgen om zulke trajecten te verbeteren, omdat er ontwerpregels zijn.

OV Stad:

Koen en Roy geven een update:

- Het hernieuwde gebied UMCG Noord zal op 5 juli afgerond zijn. Er wordt op dit moment nog hard gewerkt aan de laatste dingen om deze op tijd af te krijgen.
- De werkzaamheden aan het kruispunt Zuiderdiep en de verbetering van de haltes aan het Zuiderdiep zullen in de nacht van 5 en 6 juli plaatsvinden. De nieuwe haltes aan het Zuiderdiep en Kattendiep zijn grotendeels klaar.
- Vanaf 17 juli, 01.46 uur zullen er geen bussen meer over de Grote Markt rijden. De nieuwe haltes zijn zo goed als klaar. Er zullen in de oude bushokjes aanduidingen komen met looproutes naar de nieuwe haltes.
- Samen met de werkgroep “Toegankelijk Groningen” is inmiddels een alternatief vervoersmiddel gekozen (Pilot) in de vorm van 3 fiets Riksja’s, ter vervanging van de bussen op de Grote Markt voor de doelgroep met reizigers die slecht ter been zijn en niet naar de nieuwe haltes kunnen lopen. Reserveren gaat via 1 centraal telefoonnummer, dit nummer kun je bellen, appen en sms’en, voor vervoer binnen het gebied Westerhaven, Kattendiep, Zuiderdiep. Er zijn hiervoor geen standaard bushaltes maar tijdens het bellen voor reservering, kan er een ophaalplek worden afgesproken.
  Het 1e half jaar zal deze service gratis zijn, en mag alleen aangeboden worden in de binnenstad binnen de Diepenring. De werving van personeel is gedaan binnen de groep stadsstewards, deze kunnen ook een stukje begeleiding en ondersteuning bieden. Bij de haltes zal reclame worden gemaakt en in de riksja’s zullen actief enquete formulieren aan de reizigers uitgedeeld worden. Het is afwachten of deze manier van vervoer een succes wordt.
  Op de vraag van Leo, wat de ervaring is in andere steden is niet een duidelijk antwoord.

6. Qbuzz:

Arjen geeft een update:

- Overzicht Klantenreacties
  Klachten zijn wat toegenomen. Walter heeft vooraf al aangegeven via mail welke klachten opvallend waren en welke acties hiervoor zijn uitgezet.
  In het volgende overleg of eerder zal waar mogelijk een terugkoppeling van deze acties volgen.
- Actualiteiten en materieel
  Arjen, update over het geluid van de bussen wat wettelijk gezien niet verplicht is, maar als vraag en advies of je achteraf niet een veiligheid kan inbouwen ligt bij de directeur vloot. Er gaat landelijk bekeken worden wat we hier mee kunnen en moeten en wat het eventueel gaat kosten.
  Het CP geeft wederom aan dat hierop tot nu toe geen afdoende antwoord is geweest. Dit overleg zou een antwoord komen.

Er bestaat hiervoor Europese regelgeving en we zullen vanuit het CP een brief sturen aan de concessieverlener.

- Ook de vraag over het te zachte geluid en het niet synchroon lopen van het geluid in de bus is nog geen antwoord op van QB en OVB. Er zijn tegenstrijdige berichten over het wel/niet zelf door de chauffeur in te stellen sterkte. Beide onderzoeken lopen nog maar is nog steeds geen nieuws over?
  Rosalinde heeft in het vorige overleg al aangegeven dat ook het OVB dit punt, wat overigens ook speelt bij CP Drenthe zal gaan oppakken. (zie ook de brief van Zorgbelang aan het OVB over dit punt)
- Er is een nieuw waterstoftankstation geopend in Emmen met 10 nieuwe bussen.
- Er zijn zoals bekend op meerdere plekken stakingen geweest van chauffeurs. De overlast daardoor is meegevallen. De stakingsbereidheid is aan het afnemen.
- QB is bezig met een pilot om de zijspiegels van de bussen te vervangen door camera's. Er is veel schade aan de spiegels bij alle soorten bussen. Op een later moment meer over deze pilot.

Hubert meldt dat het nu al 15x is gebeurd dat in de bus op de knop is gedrukt om uit te willen stappen maar de chauffeur gewoon doorrijdt, bij de halte Eisenhowerstraat van lijn 10. Er is 4x een klacht over ingediend. Wat gaat QB hieraan doen?
Arjen neemt de klacht mee en komt hierop terug.

7. Publiek Vervoer:

Femke geeft een update:

- PV heeft te maken met enorme chauffeurstekorten. Het aantal reisbewegingen neemt wel toe. (nu 75%)
- Oekraïense leerlingen worden vervoerd met extra taxibusjes, maar het is een heel krap schema, door het hoge ziekteverzuim.
- Nog meer onzekerheid omdat de vakantieperiode eraan komt en we allemaal nog niet weten wat corona gaat doen.
- Het aantal WMO-reizen gaat ook omhoog (75%)
- De gemeenten en vervoerders zijn op de hoogte dat het de eerstkomende periode moeilijk wordt, ook omdat het lastig is om nieuwe chauffeurs aan te trekken.
- De pilot "Inclusief reizen" loopt.
  Het bedrijf Data Science is ingeschakeld om alle data van deze pilot te inventariseren en te analyseren. Deze inventarisatie zal tot oktober dit jaar duren, waarna de resultaten bekend gemaakt worden.
  Sjak vraagt hoe de ontwikkelingen en ervaringen met de hubtaxi zijn.
  Erwin, het gebruik gaat steeds beter en is zelfs al anderhalf keer hoger dan vóór corona. Het hubtaxi-actietarief was t/m juni en is weer verlengd met 3 maanden.
  Arnolda spreekt de wens uit dat het hubtaxi-tarief altijd even hoog zou moeten zijn als het ov-tarief als het een vervanging daarvoor is.
  Erwin, dat is inderdaad een spanningsveld. Het moet in evenwicht zijn want we kunnen niet iedereen met een hubtaxi vervoeren naar een ov-halte of plek daar zijn de kosten te hoog voor. We moeten zoeken naar een balans.
  Sjak vraagt hoe het met de openstaande vragen staat aan PV?
  - 1 centraal nummer
  Antwoord Femke, zolang we 4 verschillende vervoerders hebben gaat dit niet lukken. Glimble app is een mooi alternatief.
  - zichtbaarheid hubtaxi,
  Antwoord Femke, wordt aan gewerkt om dit duidelijker te krijgen.
  - pinnen in alle taxi's
  Antwoord Femke, zou ik alle taxi moeten kunnen.
  - kortere tijd voor reservering/aanmelden,
  Antwoord Femke, is op dit moment niet mogelijk om organisatorisch te regelen.

Verslag en actiepunten:
Verslag van 19 april is goedgekeurd.
De actielijst is niet meer intern CP besproken.

Leon geeft nog een update over de reisproducten voor Internationale studenten. Dit onderwerp is op landelijk niveau besproken en zal door het ministerie naar worden gekeken wat tot de mogelijkheden behoort.

9. Rondvraag en sluiting:
Het voorstel voor een hapje en drankje na afloop van het overleg wordt doorgeschoven naar een volgend overleg.

Sjak sluit om 19:00 uur de vergadering met dank aan allen.

Volgend overleg is dinsdag 13 september 2022.