OV CP Groningen 17 september 2024 16:00–18:00
Locatie : provinciehuis Groningen zaal Hemert

Aanwezig CP Groningen

OOG-Vereniging	dhr. Hubert de Vos, Hans Froon
Groninger Studentenbond	dhr. Joep de Wild
Stichting Werk op Maat	dhr. Lex van Rootselaar
Rover	mevr. Rianne ten Veen, dhr. Menno Visser (plv. VZ)
Groninger Dorpen	mevr. Geertje Karstens
ZaVie	mevr. Arnolda Messchendorp
Zorgbelang Groningen	mevr. Carin vd Wal
Jongeren Adviesraad	dhr. Stephan vd Linden
Secretaris	mevr. Frederique Brouwer

Aanwezig namens instanties:

Qbuzz	dhr. Michel vd Mark, Arjen vd Molen, Bas Walraven, Mart van Keulen
OV-bureau	dhr. Jorne Bonte
Gemeente Groningen	dhr. Koen Olde Monnikhof
Provincie Groningen	dhr. Wessel Feenstra
Arriva	mevr. Yvonne Dubben, dhr. Thom Lageveen

Afgemeld / niet aanwezig:

Voorzitter	dhr. Sjak Rijploeg
Vicevoorzitter	dhr. Hans van der Veen
Natuur en Milieufederatie	dhr. Jan-Willem Loobeek
Noorderpoort College	mevr. Yvonne Schomaker
Provincie Groningen	mevr. Mirte de Vries
ANWB	dhr. Kees Terwisscha van Scheltinga
Individueel lid	dhr. Edzard Dijkman
OV-bureau	mevr. Rosalinde Hoorweg, dhr. Roy Tammens
Provincie Groningen	dhr. Herman Sinnema
Arriva	mevr. Yvonne Dubben, dhr. Gerrit de Groot
Qbuzz	dhr. Pim Diekstra

1. **Opening en afmeldingen**
   Zowel de VZ als de VVZ zijn afwezig vanwege ziekte. De voorzichtige verwachting is dat VVZ Hans vd Veen begin volgend jaar weer gaat deelnemen aan de CP-vergaderingen.
   Plaatsvervangende VZ vandaag is Menno Visser.
   De presentatie van Michel van Mark (QB) gaat over autonoom busvervoer. Thom Lageveen geeft een terugkoppeling over de test met de videozuil Winschoten.
   Voor verdere deelname en afmeldingen zie bovenstaand.

2. **Mededelingen** (voorzitter en secretaris)
   - CP heeft een uitleg van het OVB gekregen over de mogelijkheden en wijzigingen van OVpay.
     Op verzoek van CPG is een extra overleg geweest op 29-8 voor nadere uitleg mbt de onduidelijkheden van OVpay, met Alied Sijpkens (NS) Hans Vooges (OVB) en leden van CPG en CPD. Hiervan is een verslag. Het overleg heeft weer extra vragen opgeroepen die reeds gedeeld zijn met de NS en het OVB. Indien gewenst kan Hans Vooges worden uitgenodigd voor een volgend CP voor een update, laatste stavaza OVpay.
     Actie: secretaris zal verslag en vragen delen met interne leden van CPG en navraag doen bij Hans Vooges.
   - De reactie van het gezamenlijke CPG/CPD overleg over de Routekaart 2040, mobiliteitsvisie Groningen van 30 mei en 15 juli is in de vorm van prioritering teruggekoppeld aan de provincie Groningen (Menno Oedekerk).

3. **Actualiteiten OV-bureau** (Dhr. Jorne Bonte)
   - De ontwikkeling van het gebruik busvervoer ging goed deze zomer.
     We blijven goed monitoren waar volmeldingen zijn. Waar nodig kunnen we, en doen we ad-hoc aanpassingen.
   - Op sommige plekken is het erg druk, station Noord en Zernike hebben veel uitstappers, daarom zijn voor deze lijnen al 2 bussen in de spits toegevoegd.

- Door de weeks blijft de ontwikkeling nog iets achter, maar de groei van 30/40% in de weekenden is een mooi resultaat.
  *Arnolda vraag*t hoe deze groei in het weekend te verklaren is?
  Jorne: meer recreatief gebruik, andere redenen zijn nog onbekend en in onderzoek.
  Menno V: wellicht hebben de lopende campagnes ook invloed op dit verhoogde weekendverbruik.
- De voorgestelde tarieven worden 26 september in het DB besproken, daarna volgt de adviesvraag aan o.a. het CP.
  Indien wenselijk kan Hans Vooges hierover uitleg geven in een CP-overleg.
- De 35 nieuwe “Gado- en DVM-gele” bussen rijden inmiddels allemaal. Er zijn zeer positieve reacties van zowel reizigers als chauffeurs.
  Als gevolg van het faillissement van Van Hool zijn we druk in gesprek over een alternatief. Zodra dit bekend is zal ook het CP daarvan op de hoogte worden gebracht.
- Na de afronding van de Operatie Ring Zuid, rijden we nu weer de normale DR. Er zijn nog wel wat na-stremmingen, Emmaviaduct en A28 richting hoofdstation. Het advies is om de reisadviezen te blijven raadplegen.
- De brand die op het HS is geweest lijkt geen negatieve gevolgen te hebben op de planning en ingebruikname.
- Er volgt ook nog een spoorstremming van 51 dagen tussen het HS en Europapark. (16-5 tot 6-7) Het plan is om de voorzomerdienstregeling in diezelfde periode te laten plaatsvinden.

4. **Presentatie autonoom busvervoer (Dhr. Michel vd Mark, Qbuzz)**

Aan de hand van een digitale presentatie geeft Michel vd Mark uitleg over autonoom busvervoer.

In Nederland vindt autonoom busvervoer al in beperkte mate plaats. Er draait een pilot met deelname van alle vervoerders. Zie voor de Nederlandse aanpak de presentatie. Aan de hand van methode VIAV (= **V**erantwoorde **I**ntroductie **A**utomatische **V**oertuigen) wordt deze manier van vervoer geïntroduceerd.
Bundeling van krachten van Rijk, provincies, gemeenten, kennisinstellingen en bedrijven met voor iedereen gelijke Europese regelgeving.
In heel Nederland draaien pilots, zo ook op het bus depot aan Peizerweg. Dit mag alleen daar en (nog) niet op de openbare weg.
Waarom meedoen? Handig voor routine ritten, makkelijke wegdelen, daar waar het niet betaalbaar is.
Op dit moment zal het nog geen (personele) “winst” opleveren en zal er pas op termijn worden gereden zonder safety driver. Er is nu altijd toezicht om in te grijpen.
Eerst aandacht voor “de mens”, reizigers moeten autonoom vervoer niet als bedreiging zien maar er juist vertrouwd mee worden.
Het grootste obstakel is de toestemming van het RDW. Experimenteren is mooi maar implementatie is echt nog een ander verhaal. Eerst zal het rijden gaan met chauffeur, dan met een steward en dan pas zal het helemaal zonder personeel kunnen. We hebben het dan over een tijdsbestek van 10/15 jaar.
Voor verder verloop en onderzoek zijn al tal van onderzoeksvragen geïnventariseerd. Gestelde vragen vanuit het CP-overleg: hoe gaat G5/G6 ons hierbij helpen, hoe gaat autonoom rijden in concessies, hoe met rolstoelgebruikers, het gevoel van veiligheid is anders op het spoor dan op de weg, welke delen van wegen worden gekozen, stopt de bus op alle haltes en hoe.
O.a. deze onderzoeksvragen zijn ook terug te vinden in de presentatie.
Blijvend onderzoek is nodig om ov in de lucht te houden!
Zie voor verdere uitleg de presentatie die nog volgt via mail.

Op 8 november volgt een officieel moment met de zelfrijdende bus op het depot aan de Peizerweg.
CP krijgt hiervoor een uitnodiging.

5. **Qbuzz** (Dhr. Arjen vd Molen, Dhr. Bas Walraven, Dhr Mart v Keulen)

Actualiteiten Qbuzz

- Er is helaas nog steeds veel rituitval. Dit heeft te maken met de uitloop van de vakantieperiode, een hoog aantal ziekmeldingen en de soms noodzakelijke juist extra inzet van bussen op andere plekken.
- Overzicht klantreacties. Geen vragen.
- Na de staking van afgelopen week werd de DR weer geleidelijk opgestart. Vervelend voor de reizigers.

- De ORZ is afgerond. Er zijn mooie acties geweest om forenzen de auto te laten staan en het ov te pakken. Dit is goed opgepikt. Voor in het najaar zijn er weer acties gepland om reizigers naar het ov te trekken en te behouden.

  Hubert signaleert dat er goed aandacht moet komen/blijven voor de aansluitingen. Als voorbeeld het traject Vinkhuizen naar Hoornsemeer, dit is een lang traject, 1 minuut te laat is te compenseren maar bij langere vertragingen ga je aansluitingen missen.
  Arnolda vraagt waarom lijn 4 en 7 die toch dezelfde kant opgaan en op hetzelfde tijdstip vertrekken vanaf het station niet om en om gaan rijden?
  Mart koppelt terug dat deze doorgegeven lijnnummers niet kloppen wat betreft route en tijd. Welke worden bedoeld?
  Actie: Arnolda zoekt uit om welk lijnen het wel gaat.
- Hubert vertelt dat Hans en hijzelf op de terugreis na het vorige CP-overleg, een noodstop hebben gemaakt. Als gevolg van het abrupte remmen van de chauffeur, heeft Hans hier gekneusde ribben aan overgehouden, waar hij nog steeds last van heeft. Er is een klacht ingediend bij QB maar de ervaring was dat er weinig empathie en persoonlijke betrokkenheid was vanuit QB.
  Hans heeft daarom een letselschade procedure gestart.
  Optie en tip: gordels in de bus om in elk geval de reiziger zelf de keuze te laten maken daar gebruik van te kunnen maken.
  Mart geeft aan dat hij de klacht kent. Jammer dat het zo ervaren is. De klacht is doorgegeven aan de leidinggevende, nadat de chauffeur is benaderd. De procedure is, als een klacht door reiziger wordt overdragen aan rechtsbijstand/letselschade expert er geen persoonlijk contact vanuit de KS QB meer zal zijn met de indiener.
  QB neemt de opmerking over het plaatsen van gordels mee.
  Hans blijft het CP op de hoogte houden van het verloop van deze klacht.

6. **Spoorzaken en Groningen** (Dhr. Wessel Feenstra, Dhr Thom Lageveen)

   Actualiteiten spoorzaken

   - Er zijn geen vragen over het gedeelde klachtenoverzicht.
   - Het terugzetten van het seinwachtershuis is na wat vertraging uiteindelijk gelukt.
   - De brand op het HS heeft geen impact op de verdere planning.
   - Delen van de Friesenbrücke zijn al geplaats en is in wording. Ergens in de zomer van 2025 zal deze gereed zijn.
   - Grenscontrole bij Leer is nu ook ingevoerd voor het ov. Geeft maximaal 15 min. oponthoud op dit moment.
   - Aanrijtijd en de reisinfo Leeuwarden-Groningen willen we verbeteren. (stewards)
   - Meer aandacht voor trein vervangend vervoer bij ongeplande stremmingen.
   - Er is een brede her-evaluatie van de servicestrategie binnen Arriva. De service is hetzelfde gebleven maar het reisgedrag is veranderd. Service moet meer zijn waar de reiziger is.
     Zie onderstaand bij de terugkoppeling test videozuil.

     Arnolda vraagt of de fietsenstaling op het HS wel goed toegankelijk wordt en hopelijk niet zoals bij het Forum met trap en steil aflopende helling en zonder lift.
     Wessel vertelt dat er al wel liften zijn geplaatst op de perrons.
     Actie: Wessel vraagt na of er bij de fietsenstalling HS ook een lift + fiets mogelijkheid komt
     Rianne vraagt of inclusiviteit ook wordt meegenomen. Mooie gelegenheid bij de opbouw van het nieuwe HS. Graag aandacht voor duidelijke verwijzingen, borden, etc voor anderstaligen, of wel Nederlandstaligen maar met weinig ov ervaring.
     Wessel: dit wordt zeker meegenomen, de bebording is nu inderdaad minimaal. Er komt ook een nieuw servicepunt van NS/Arriva/QB.

     Actualiteiten Provincie

   - Op 30 mei en15 juli is zijn er gezamenlijke overleggen CPG en CPD geweest, om de vragen die er zijn over de gedeelde presentatie Routekaart 2024 (uitvoeringsplan mobiliteitsvisie) te bespreken en toe te laten toelichten waar nodig.
     Actie: secretaris nodigt Menno Oedekerk uit voor een volgend overleg voor een terugkoppeling/uitkomst Routekaart 2040.

     Actualiteiten Gemeente

- Naar aanleiding van de klachtenbrief aan de gemeente Groningen over de halte St. Jansbrug, heeft het CP een antwoord ontvangen van Philip Broeksma dat de klacht wordt onderzocht en er eventueel een aanpassing aan de halte zal plaatsvinden om reizigers toch een beschutte wachtplek te bieden.
  Afwachten.

- **Terugkoppeling videozuil Winschoten**

Aan de hand van een presentatie geeft Thom Lagerveen een terugkoppeling over de test met de videozuil in Winschoten. (presentatie is reeds gedeeld met de CP-leden)
Dank voor de input van de leden die deze zuil hebben getest in Winschoten.
Op elk station een vaste/fysieke medewerker 24 uur per dag is te duur. Om dit wel af te dekken is bij deze test met de videozuil, gekozen voor medewerkers in Suriname en Nederland.
Er zijn naar aanleiding van de reacties op het gebruik van de zuil al wat dingen uitgezet en/of aangepast.
De knop zat te hoog (= verplaatst), touchscreen niet bruikbaar voor visueel beperkten, komt een voelbare knop (actie staat uit)
Er zijn veel fakecalls geteld, deze worden onderzocht wat de reden is.(te lang wachten, niet snappen, “deurtje bellen” onbekend met etc)
Voor verdere uitleg zie de presentatie intern rondgestuurd.

CP geeft nog als tips mee:
- voor reden “te lang wachten”, geef aan op het scherm wat de wachttijd is.
- geluid is slecht, ondertiteling voor slechthorenden mogelijk? (techniek zit er al wel in)
- Lex wacht nog op antwoorden via de mail die hem zijn beloofd ter plekke.
- plaatsing van de zuil heeft invloed op het geluid (richting spoor of van het spoor af)
- laat de medewerker eerst vragen of hij/zij goed te verstaan is.

Actie: Thom neemt de tips mee en vraagt voor Lex na.
Medio december volgt het eindrapport.

7. **GD dienstregeling en OV Stad** (dhr. Jorne Bonte)
   - Op het ontwerp DR 2025 is gereageerd door het CP (waarvoor dank) en worden besproken (inclusief wensenpakket) in het DB van 26 september.
     De verwachting is dat er instemming zal zijn voor het extra pakket.
     Zodra de definitieve versie openbaar is zal deze worden besproken in de WG Dienstregeling op 8 oktober.

8. **Verslag 25 juni en rondvraag.**
   Verslag geen opmerkingen.
   Rondvraag Geertje:
   Het valt op dat op stations/perrons op geen enkele wijze aandacht wordt gegeven om het roken te ontmoedigen, zowel bij Arriva, QB en NS gedeeltes.
   Koen vertelt dat dit onderwerp op de agenda staat van het Verkeers en Vervoer Beraad van de provincie Groningen. Plan is om tegels met tekst te plaatsen.
   Wellicht een CP-brief sturen aan het VVB?

   Met dank aan waarnemend voorzitter Menno Visser.

9. **Actielijst wordt bijgewerkt en is deels intern besproken de rest wordt besproken op het volgende overleg.**

Sluiting vergadering (18.00 uur)
Volgend overleg is dinsdag 12 november 2024