Groningen, 17 december 2014

Verslag van het OV-Consumenten-Platform Groningen op 16-12-2014
in het Provinciehuis Groningen.

Aanwezig:
namens consumentenorganisaties:

ANWB	Dhr Eric Neef
Fietsersbond	Mvr Hannie Poletiek
OOG Vereniging	Dhrn Hubert de Vos en Hans Froon
ROVER	Dhr Menno Visser
SOOG	Dhr Sietze Jonker
Onafhankelijke leden:	Dhr Pim Diekstra
	Mvr Helene Ewalts
	Dhr Camille Kreemers
Student-leden NHL	Dhr Ate de Haan
	Mvr Caya van Montfoort
Secretaris	Dhr Frank Aakster
Voorzitter	Mvr Mirjam Geeraets

namens instanties:

Arriva-Trein	Mvr Yvonne Dubben
OV-bureau Groningen Drenthe	Dhr Jan van Selm
	Mvr Attie Sijpkes
	Dhr Jorne Bonte
Provincie Groningen	Dhr Herman Sinnema
QBuzz	Dhr Michel vd Mark
	Dhr Walter Bakker

Verhinderd / Afwezig:

Groninger City-Club	Dhr A Ypey
Groninger Dorpen	Mvr Nienke Vellema
Ouderenraad Groningen	Mvr. Sierdtje Oosterhof
QBuzz	Dhr JanPaul Corts
SOG	Mvr Roanne Groothengel
	Dhr Bas Dekker
Student-leden NHL	Dhr Erik Timmerman
	Dhr Hessel Kinderman
Zorgbelang Groningen	Mvr Lukina Smit

---

1. Opening door voorzitter mvr. Geeraets.

2. Mededelingen:

- Mvr.Geeraets: Mvr.Oosterhof en dhrn Timmerman en Corts zijn verhinderd en mvr Dubben, dhrn Diekstra, Neef en Sinnema komen iets later.
  Dhr Buikhuizen, provincie Groningen heeft aangeboden in het CP van 17 februari a.s. een inleiding te houden over de reconstructie van het Hoofdstation.
- Dhr van Selm deelt mee dat zojuist op een persconferentie is bekend gemaakt dat het DB-OVB heeft besloten de OV-concessie Groningen-Drenthe met twee jaar te verlengen tot einde 2019. Nieuwe aanbestedingsregels maken deze maximunm-concessieduur van 10 jaar mogelijk. Het DB is verder tevreden over de wijze waarop QBuzz het OV in Groningen-Drenthe uitvoert en hecht belang aan een ervaren, ingevoerde vervoerder tijdens de vele infrastructurele werkzaamheden in het kader Groningen Bereikbaar tot 2020. De langere gebruiksduur van bussen levert een besparing op van 11mlj euro, waarmee bezuinigingen in de komende jaren kunnen worden opgevangen, en een aantal milieumaatregelen kunnen worden genomen w.o. de vervanging van een aantal bussen door milieuvriendelijker euro6-bussen.
  Raden en Staten moeten nog instemmen. Ook QBuzz, dhr vd Mark is tevreden met de verlenging van de GD-concessie.

3. Post:
   Op de vraag van dhr Visser antwoordt dhr van Selm dat de brieven over Hoofdstation en de haltes Ooster- en Gelkingestraat door het DB-OVB zijn besproken, maar de CP-wensen niet worden overgenomen, dit tot teleurstelling van veel CP-leden. Een schriftelijke motivatie volgt, waarbij o.m. de loopafstand van de diepenring naar de Grote Markt acceptabel wordt geacht en op de achtergrond de discussie meespeelt of het OV van de Grote Markt zou moeten worden geweerd. Het CP vindt dat deze zaken afzonderlijk moeten worden afgewogen. Opgemerkt wordt dat een publieke uitspraak van CP-lid mvr Oosterhof ihkv de manifestatie ‘ Let’s Gro’ niet het CP-standpunt mbt het grote belang van OV op de Grote Markt weergeeft.

4. Verslag en actiepunten van CP-G 28 oktober 2014:
   Het verslag wordt conform vastgesteld.
   N.a.v. de vraag van dhr Visser vertelt de secretaris dat in overleg met mvr. Dubben van Arriva is besloten ivm de verminderde nieuwswaarde geen persbericht over station Roodeschool meer uit te geven.
   Punt 13: Dhr Froon zegt dat de doorstroming van bussen in de Parkweg, na maatregelen van de gemeente en QBuzz, aanzienlijk is verbeterd.

5. Nieuwe dienstregeling 2015:

- Mvr. Sijpkes vertelt dat alle acties ihkv de nieuwe dienstregeling in uitvoering zijn, de OV-krant is verspreid, de prijsvraag levert veel reacties op, voor d.r.-details verwijst de krant naar de QBuzz-website..
- Het memo OVB n.a.v. vraagpunten dienstregeling CP-Drenthe wordt voor kennisgeving aangenomen. De meeste nieuwe zaken lopen goed, de LBB Bourtange wordt aangepast na klachten, en per 1 maart zullen aansluitingen tussen de laatste bussen en Arriva-treinen gerepareerd worden. Om herhaling te voorkomen wordt deze kwestie onderwerp voor het overleg Samenwerken in OV. Mvr. Geeraets was aanwezig bij de officiele start van de vrijwilligers-stadsbus Hoogezand, die positief in het nieuws is gekomen.

6. Arriva

- Mvr Dubben vertelt dat de treindienstregeling soepel loopt, er waren alleen wat problemen bij het rangeren van materieel. Dhr Sinnema wijst erop dat door het nieuwe perronspoor 2a voor treinen naar/van Delfzijl de overstap op de NS-Intercity korter en betrouwbaarder is geworden.
- N.a.v een vraag van dhr Visser zegt mvr Dubben dat de vele restitutieverzoeken in het najaar een rechtstreeks gevolg zijn van vergeten check-outs van het toegenomen aantal reizigers na de zomervakantie. Dhr Sinnema vult aan dat de extra tussenbakken in de Arriva-treinen helpen tegen volmeldingen op de lijn Groningen-Leeuwarden, maar dat pas na spoorverdubbeling medio 2017 inzet van langere treinen en een 2e sneltrein per uur mogelijk is.
- Een storing van de incheckpaaltjes in Hoogezand is door Arriva opgelost na melding door mvr Geeraets. Arriva stelt dit soort meldingen van storingen op prijs om snel te kunnen optreden. Dhr Diekstra meldt dat de CTA-trein-aanwijzers in Groningen vaak kapot zijn. Dhr Sinnema heeft ProRail gevraagd maatregelen te nemen tegen dit specifiek Groningse vandalisme-probleem.
- Het halteren van de trein halverwege het perron in Roodeschool is door Arriva / ProRail in overleg met alle betrokken partijen bevredigend opgelost. Het wachten is nu op de verhuizing naar een nieuw station aan de doorgaande lijn naar de Eemshaven in 2018 (?).

7. QBuzz

- Ook QBuzz heeft tot nu toe goede ervaringen met de nieuwe dienstregeling.
  Er zijn veel nieuwe posters en haltevertrekstaten aangebracht, met een nieuwe lay-out. Ook zet QB mystery-guests in en worden de laatste punten op de " i" gezet in de komende dagen. Verzoeke eventuele tekortkomingen door te geven.
- Dhr Walter Bakker geeft, als nieuwe teamleider klantenservice, een powerpoint-presentatie over de nieuwe QBuzz-service " Webcare" . Het aantal klachten is niet zo groot geweest, omdat de dienstregeling niet ingrijpend veranderde. Mvr Ewalts heeft echter een slechte ervaring opgedaan met de (on-)bereikbaarheid van QBuzz-Klantenservice op 23 november j.l., toen 12 reizigers de bus misten in Lauwersoog en 3 uur op de volgende bus moesten wachten. QBuzz zal dit voorval uitzoeken en het CP de gang van zaken terugmelden.
  Belangrijk onderdeel van Webcare is de Twitterservice van QBuzz, waarbij snel en informeel wordt gereageerd op berichten van reizigers. Hoewel globaal dezelfde onderwerpen naar voren komen, wordt via twitter een andere doelgroep bereikt dan met de traditionele media, maar er worden nu ook complimenten ontvangen.
  De resultaten worden door QBuzz ook regelmatig teruggekoppeld naar het rijdend personeel.

8. Uitgangspunten dienstregeling *2016*:
   Dhr van Selm licht het dienstregelingproces 2016 toe. Het CP wordt nu nog eerder betrokken bij de voorbereidingen, en kan ook de uitgangspunten bespreken, zoals b.v. het accent op de verdere vergroting van de capaciteit van de drukke QLiners en QLinks. Ook wordt extra gekeken naar de integrale opzet van het netwerk waar de verschillende vervoerswijzen, bus, trein, fiets, kleinschalig OV, als één samenhangend systeem, op knooppunten goed op elkaar moeten worden aangesloten. Voorbeeld op korte termijn is het

aanpakken van knelpunten op knooppunt Borger. Financieel zijn nog wel ombuigingen nodig, vooral waar aan de ondergrens van het OV, lijnen weinig gebruikt worden. Het DB is akkoord met deze uitgangspunten, die nu door het OVB worden uitgewerkt in voorstellen, die zullen worden besproken in de CP-wg dienstregeling in maart en mei. Het CP kan een advies geven voor het DB van juni. In september is nog een laatste overleg-ronde gepland.
Aansluiten op knooppunten ziet het CP als zeer belangrijk principe, maar dhr Bonte tempert de verwachtingen: " niet alles past op elkaar" , noemt wel de infra-maatregelen om de QLink-lijnen naar Roden en Leek binnen 27 minuten-reistijd te krijgen, als goed voorbeeld, om bij het hoofdstation betere aansluitingen op de treinen te kunnen bieden.
Dhr Kreemers wijst op de noodzaak om afspraken met NS te maken, heeft het OVB voldoende invloed? Dhr Sinnema zegt dat Groningen meebetaalt aan infra-maatregelen om de NS-intercity te versnellen, ook om de aansluitingen bij het hoofdstation te verbeteren. Er wordt dus wel integraal gewerkt.
Dhr Diekstra vraagt om een brede dagbediening van het OV, 7 uur beginnen is te laat. Het OVB zegt toe dat ziekenhuizen en andere belangrijke bestemmingen ook eerder bereikt kunnen worden.
Dhr Kreemers is kritisch mbt het opheffen van QLink 15 in fase 2. Het OVB laat dit afhangen van o.a. de doorkoppeling van de regiotreinen en de bereikbaarheid van Zernike via de stations Europapark en Noord.
De voorzitter stelt dat dit eerste CP-commentaar op de uitgangspunten d.r. 2016 niet de laatste gelegenheid is om de plannen van het OVB te beïnvloeden. Dhr van Selm beaamt dit.

9. Vergaderplanning CP-Groningen 2015,
   De planning zoals aangegeven in de meegestuurde CP-kalender, wordt vastgesteld. De september-bijeenkomst valt dus op 1 i.p.v. 8 september. Dhr Sinnema heeft voor elk van deze data kamer 20 in het Provinciehuis gereserveerd. Gebruik van een beamer moet per keer worden afgesproken.

10. Rondvraag:o.a.

- Vraag OV-Enumatil: discussie over nut/noodzaak wordt meegenomen in wg dr.
- Dhr Froon: op de vertrekstaat van de halte van Suttnerstraat is de vakantie-dienstregeling niet duidelijk aangegeven, zowel voor de kerstvakantie als de grote vakantie. Is dit ook het geval bij andere haltes?
- Dhr Diekstra zou graag de nieuwe busboekjes willen ontvangen. Dhr vd Mark is bereid deze alsnog aan CP-leden te sturen, iom de secretaris.
- Dhr Sinnema deelt mee dat collega's van Niedersachsen aanbieden om een presentatie te houden in het CP over de 'Wiederline'. Het CP heeft interesse en vraagt dhr Sinnema zijn collega's uit te nodigen voor het CP van 17 februari.
- Dhr de Haan vraagt waarom de 2e sneltrein Groningen-Leeuwarden zo lang op zich laat wachten. Dhr Sinnema en mvr Dubben wijzen op het dubbelspoor dat daarvoor nog moet worden aangelegd en pas bij de d.r. 2018 in gebruik kan worden genomen. Ook worden alle perrons verlengd zodat met langere treinen kan worden gereden.
- Dhr Visser vraagt naar de discussie over een NS-nachttrein. Het CP vindt een nachtelijke reismogelijkheid een welkome aanvulling voor het noorden, maar niet tot elke prijs. Dhr Sinnema zal deze CP-wens meenemen in het overleg hierover.

- .Dhr Visser vraagt naar plannen van het OVB mbt een QLink naar GroningenAirportEelde. Dhr van Selm antwoord dat zo'n lijn icm P+R de Punt denkbaar zou zijn, maar dat de Provincie Drenthe nog bezig is met een onderzoek naar P+R de Punt.
- Dhr Visser stelt voor om het onderzoek van studenten naar het instappen bij drukke bussen, t.z.t. te agenderen in het CP Eerst gaat QBuzz de bevindingen evalueren.

Sluiting algemeen deel vergadering.