Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Groningen

Datum:	**26 augustus 2014**
Locatie:	**Provinciehuis Groningen**
Tijd:	**17:00-19:30u.**

Aanwezig:	
Namens consumentenorganisaties:	
ANWB	Dhr Eric Neef
Fietsersbond	Mvr Hannie Poletiek
OOG Vereniging	Dhrn Hubert de Vos en Hans Froon
Ouderenraad Groningen	Mvr Sierdtje Oosterhof
ROVER	Dhr Menno Visser
SOOG	Dhr Sietze Jonker
Onafhankelijke leden:	Dhr Pim Diekstra
	Mvr Helene Ewalts
	Dhr Camille Kreemers
Secretaris	Dhr Frank Aakster
Voorzitter	Mvr Mirjam Geeraets
Namens instanties:	
QBuzz	Dhr Michel vd Mark plvv mvr Esther Baard
Arriva-Trein	Mvr Yvonne Dubben
	Dhr Chris Holtkuile, gast
OV-bureau Groningen Drenthe	Dhr Jan van Selm
	Mvr Attie Sijpkes
Provincie Groningen	Dhr Herman Sinnema
Verhinderd / Afwezig:	
Groninger City-Club	Dhr. A.Ypey
Groninger Dorpen	Mvr Nienke Vellema
QBuzz	Dhr JanPaul Corts
SOG	Dhr Steven Kroesbergen
	Mvr Maartje de Jong
Zorgbelang Groningen	Mvr Lukina Smit
Onafhankelijk lid	Pascal Hettinga

1. Opening door mvr. Geeraets. Mvr. Dubben stelt dhr. Holtkuile voor als gast.

2. Mededelingen:
   - bericht van verhindering is ontvangen van dhr. JP Corts van QBuzz.
   - Bericht van voorspoedig herstel van ziekte is ontvangen van dhr Kor vd Maar. Zijn plaats in het CP wordt voortaan ingenomen door dhr Ypey.
   - Uit het CP-Drenthe is het bericht gekomen dat dhr. Hans Dannis wegens ernstige ziekte zijn werkzaamheden voor het CP en voor de spoorse aangelegenheden heeft moeten beëindigen.
   - Dhr. Mark Knoester heeft ivm afronding van zijn studie-opdracht, het CP-lidmaatschap opgezegd
   - Nagekomen post-stukken zijn toegevoegd aan de agendapunten 5 en 6

3. Verslag en actiepunten van 1 juli 2014:
   - Het verslag van het CP-Groningen van 1 juli j.l. wordt conform vastgesteld.

- N.a.v. het verslag en een vraag van dhr Visser vertelt mvr. Dubben dat er met omwonenden van het Station Roodeschool een compromis is bereikt voor de stopplaats van de trein, ivm de beperking van geluidhinder. Het station wordt tegen 2018 verplaatst. In Sauwerd is door werkzaamheden van ProRail een grotere spleet ontstaan tussen trein en perronrand.

4. Post:
   - N.a.v. de persberichten: Het CP heeft veel publiciteit gekregen. De meeste CP-leden willen dat het openbaar vervoer op de Grote Markt blijft komen. Dit is ook bepleit door mvr Geeraets en dhr Visser in een apart overleg met wethouder Paul de Rook.
   - Als gevolg van de vakanties werden vlak voor deze vergadering nog belangrijke stukken ontvangen en doorgestuurd:
   - Arriva-adviesaanvraag Tarieven 2015: Mvr. Dubben licht toe dat het gaat om de regionale tarieven, die aanvullend zijn op de landelijke. Voor de trein wordt vooralsnog de NS-prijsindex. van +2% aangehouden. Arriva-dalkorting-kaart stijgt ivm te grote inkomstenderving van €21 naar €25. Het papieren retour Leer blijft te koop voor €17,50. Mvr. Poletiek vraagt om duidelijker communicatie over de Fiets-Mee-kaartjes van Arriva en NS.
     Actie Allen: reacties naar secretaris sturen voor 1/9.
     Actie secr: CP-Advies Tarieven naar Arriva sturen.
   - OVB-reactie op CP-advies dr2015: zie punt 5
   - PVDA-nota 'Vervoer voor Iedereen' : nu tkn ivm late ontvangst
     Actie secr.: PvdA-nota op agenda CP-G van 28 oktober zetten.
   - Klachtenoverzicht QBuzz, zie punt 5

5. QBuzz-dienstregeling 2015:
   - Dhr v Selm / OVB meldt dat het DB de dienstregeling heeft vastgesteld. Het CP-advies was prima, het is punt voor punt door het DB behandeld, sommige adviezen zijn overgenomen.
   - Op 23 september overlegt het OVB nogmaals met de CP-wg-dienstregeling over de uitwerking.
     Actie CP-leden wg d.r.: extra bijeenkomst 23 september op het OVB 15-17u.
   - De nieuwe bussen zijn gepresenteerd. Het lawaai van de 24m-bus wordt zsm verholpen. De promotie en voorlichting voor de invoering van de dienstregeling 2015 worden nu voorbereid. Er komt een speciale 'OV-Krant'.
     Mvr. Geeraets maakt nogmaals nadrukkelijk bezwaar tegen de opheffing van de haltes in Ooster- en Gelkingestraat: dhr v Selm betreurt de gang van zaken in 2013 en zegt toe dat er een schriftelijk, onderbouwd, maar afwijzend antwoord op komt…, het OVB neemt CP-adviezen serieus, maar neemt niet alle over.
     Dhr. Diekstra vraagt het OVB om de tijdwinst van de opheffing aan te geven.
     Dhr v Selm bevestigt op een vraag van dhr. Visser, dat de Servicebus Haren blijft rijden tot december, en daarna wordt vervangen door een LijnBelbus.
     Dhr Diekstra is niet tevreden met het OVB-antwoord over Nachtbussen en benoemt nogmaals belangrijke argumenten 'pro' . In de wg d.r. 23 september wordt dit verder besproken. Dhr Kreemers bepleit meer nachtbus-promotie. Volgens dhr van Selm is dit nu gericht op sociale media en gemeenten, maar zou kunnen worden uitgebreid tot discotheken, abri's, ouders etc. Mvr. Sijpkes meldt dat ook met nachtbeurs-ambassadeurs is overlegd.
     Actie dhrn Diekstra en Kreemers: voorstellen Nachtbus afstemmen met dhr Bonte in wg d.r. 23/9.
   - *Inzet vrijwilligers in d.r. 2015*: Mvr. Sijpkes legt de regeling voor Buurtbussen en vrijwilligers uit. Voor veel vrijwilligers is plezier van deelname belangrijker dan geld.
     Actie mvr Sijpkes: Memo Vrijwilligers en Buurbus opstellen.
     Actie secr.: Vrijwilligers-OV op agenda 28/10 zetten.
   - *Rolstoelbeleid QBuzz/OVB* nav incident juli: Dhr vd Mark deelt mee dat alle chauffeurs instructie hebben gehad over de handelwijze, wat wel/niet mag/moet en de bediening van lift en rolstoelplank. Voor het verlenen van hulp moeten chauffeurs eerst de geldlade en tas inpakken. Dienstregeling-effecten zijn risico QBuzz/OVB.

Strijdigheden met de nieuwe vervoervoorwaarden KNVV worden door QBuzz landelijk aangekaart.

- *Klachten-overzicht*: Dhr vdMark signaleert dat 'te vroeg vertrekken' nog te veel gemeld wordt en nog meer actie van QBuzz nodig is, zoals gesprekken met chauffeurs, inzet team punctualiteit, gedragsanalyse etc. Metingen wijzen op effecten, er wordt maandelijks overlegd met OVB.
  Mvr. De Rijk vraagt om tijdhaltes aan te wijzen: QBuzz richt rijtijden en marges vooral op knooppunten, om stilstand onderweg of te vroeg passeren van haltes tegen te gaan. Als "Belofte van QBuzz' is dit belangrijk actiepunt.
  Het aantal regulier ingediende klachten neemt af, maar via sociale media worden meer reacties verstuurd, o.a. door actieve benadering van klanten via Twitter. Dhr vSelm verklaart de toename met 50-100 klachten dit jaar uit de lagere ' indien-drempel'
  Dhr Visser vraagt naar 'het waarom' van de stijging van 'schades algemeen'
  Actie dhr vd Mark: Schades algemeen uitleggen aan CP

6. Arriva-trein:
   - Mvr Dubben dankt het CP voor de uitgebrachte adviezen. De dienstregeling 2015 wordt momenteel uitgewerkt. Met het OVB is de afstemming trein-bus-dienstregelingen geregeld. Ook zal -bij de ontwikkeling van nieuwe kaartsoorten in de regio- worden samengewerkt met het OVB.
   - N.a.v. de vraag van dhr Visser of de ruimte voor het meenemen van fietsen in de trein naar Leeuwarden is verminderd, vertelt mvr Dubben dat de fiets-capaciteit in de treinen 's-zomers wordt uitgebreid door ombouw van enkele treinen, en naderhand weer wordt teruggebracht, vooral nodig op het traject Leeuwarden-Harlingen.

7. Aanbesteding OV-concessie 2017:
   - Dhr van Selm schetst het tijdpad: zomer 2015 vaststelling Programma van Eisen, medio 2016 publicatie Bestek en december 2017 Start Concessie.
   - Dhr Aakster heeft met dhr Mul van het OVB een principe afspraak gemaakt en nodigt CP-leden uit voor de voorbereiding van en deelname aan een gecombineerde 'CP-werkgroep aanbesteding' met leden van CP-Drenthe op 7 oktober van 14-17u op het OVB, met als doel het opstellen en indienen bij het OVB van een 'zienswijze' van de CP's op belangrijke OV-thema's in de volgende concessie. Enkele leden hebben al voor het CP van 1 juli schriftelijke reacties geleverd op de Nota van Uitgangspunten. De leden Visser, Diekstra, Kreemers en Poletiek willen nu deelnemen aan het vervolgtraject.
   - Actie leden Visser, Diekstra, Kreemers en Poletiek: Voorbereiden 'CP- Zienswijze' tbv CP-wg Aanbesteding op 7 oktober.
     Kennisdag Modelbestek-OV op 20 augustus in Groningen: Dhr van Selm meldt dat de 'robuuste ontwikkelrelatie' tussen opdrachtgever OVB en concessiehouder QBuzz van de huidige GD-concessie, model staat voor toekomstig meer flexibel opgezette OV-concessies die niet worden vastgepind op het Bestek op de startdatum, maar ruimte gaan bieden voor actualisering en aanpassing gedurende de looptijd.

8. OV-Apps:
   - Mvr. Sijpkes geeft een presentatie over de ontwikkeling van OV-apps en de problemen die daarbij komen kijken, zoals kosten/baten, actuele data en betrouwbaarheid, aansluiten op de vraag van reizigers etc. Er bestaat niet één ideale OV-app voor alle reizigers-vragen, maar voor elke deelvraag is er wel een aparte app. CP-leden kunnen voor het krijgen van voorbeelden een mail sturen aan mvr Sijpkes.

9. ROVER-rapport: Reizigerspeiling Kwaliteit Knooppunten:
   - Dhr van Selm heeft met de opstellers gesproken over aanbevelingen.
     Dhr Visser wil de aanbevelingen doorsturen aan de wegbeheerders.
   - Aanvullende opmerkingen van CP-leden:
     Station Europark biedt onvoldoende beschutting tegen wind en regen
     Het Hoofdstation mist overzichtsborden van alle vertrekkende lijnen:
     Dhr. Van Selm legt uit dat DRIS op het hoofdstation als laatste wordt gerealiseerd ivm de complexiteit en 'kinderziektes' van het systeem.

Aan oplossingen wordt gewerkt.
Bij station Groningen Noord is de stempel- / kaartautomaat kapot
Station Zuidhorn heeft te weinig incheckpaaltjes en weinig beschutting tegen felle zon.
Het busstation in Winschoten is “droevig” te noemen…
De fietsenstalling van het Hoofdstation ligt op een onlogische plek.
Actie alle leden: opmerkingen mailen aan dhr Visser
Actie dhr Visser: stelt een concept-brief op met ‘verbeterpunten’ (naast datgene dat ‘goed’ is).

10. Rondvraag:
    - Dhr de Vos meldt dat Rover onderzoek heeft gedaan bij QBuzz-Utrecht naar o.m. de leesbaarheid van lijnnummers op bussen. In Groningen zijn problemen geweest met het contrast. Dhr de Vos stelt voor om één en ander ook hier beter te onderzoeken.
      Actie: Dhr de Vos stelt in overleg met de secretaris een voorstel op.
    - QBuzz bevestigt op een vraag van dhr Kreemers dat de nummerfilm-kleuren van de lijnen 2/11 worden aangepast aan het concept ‘QLink-Groen’.
    - Dhr Diekstra meldt dat stads- en streekbussen regelmatig ‘verkeerd-om’ worden ingezet, hetgeen onprettig is voor reizigers. Ook ziet hij veel ‘kleine schades’ aan bussen, en vraagt aan QBuzz om deze vaker te verhelpen.

11. Sluiting algemeen deel vergadering.