CP Groningen, 4 november 2014

Verslag OV-Consumenten-Platform Groningen 28-10-2014
In het Provinciehuis Groningen

Aanwezig:	
Namens consumentenorganisaties:	
ANWB	Dhr Eric Neef
Fietsersbond	Mvr Hannie Poletiek
OOG Vereniging	Dhrn Hubert de Vos en Hans Froon
Ouderenraad Groningen	Mvr Sierdtje Oosterhof
ROVER	Dhr Menno Visser
SOG	Mvr Roanne Groothengel
	Dhr Bas Dekker
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
	Dhr Erik Timmerman
Secretaris	Dhr Frank Aakster
Voorzitter	Mvr Mirjam Geeraets
Namens instanties:	
QBuzz	Dhr Michel vd Mark
	Dhr Arjen van der Molen
	Dhr JanPaul Corts
Arriva-Trein	Mvr Yvonne Dubben
OV-bureau Groningen Drenthe	Dhr Jan van Selm
	Mvr Attie Sijpkes
	Mvr Krista Stol
Provincie Groningen	Dhr Herman Sinnema
Verhinderd / Afwezig:	
Groninger City-Club	Dhr A Ypey
Groninger Dorpen	Mvr Nienke Vellema
Zorgbelang Groningen	Mvr Lukina Smit
Student-lid NHL	Dhr Hessel Kinderman

1. Opening en welkom nieuwe leden door de voorzitter.

2. Mededelingen:

- Mvr. Geeraets informeert bij mvr. Smit naar haar gezondheid.
  Dhr Pascal Hettinga heeft zijn student-lidmaatschap van het CP beëindigd;
  Nieuwe NHL-student-leden zijn tijdelijk Ate de Haan, Caya van Montfoort, Erik Timmerman en Hessel Kinderman.
- Dhr van Selm: Het secretariaat OVB zal het CP meer ondersteunen door:
  -verzenden van stukken in WORD ipv pdf-bestanden
  -gebruik van een individueel declaratieformulier voor reiskosten en presentiegelden en

-het laten drukken van visitekaartjes voor belangstellenden

3. Post, zie agendapunten.

4. Verslag van 26 augustus: wordt vastgesteld met rectificatie pg 3 door mvr Dubben: *lagere* kostendekkingsgraad, moet zijn 'hogere'.

5. Spoortafel 27 augustus: voor kennisgeving aangenomen.

6. Arriva-zaken:

- advies dienstregeling QLiner 2015: ter kennisgeving aangenomen,
- advies regionale treintarieven 2015:
  Op de vraag van dhr Vos antwoordt mvr Dubben dat Arriva en DB streven naar invoering van een "Niedersachsenticket-Plus (kleine toeslag) in juni 2015 op de lijn Groningen-Leer. Een tarief-advies aanvraag aan het CP volgt t.z.t.
- Op vragen van dhr Kreemers antwoordt mvr Dubben dat haar geen gevallen bekend zijn waarin de eerste trein naar Leer 's-morgens station Weener met plm 20 reizigers zou overslaan. Ook antwoordt zij dat 'treinvervangend busvervoer' het station Weener uiteraard moet aandoen, maar dat dit bij plotselinge verstoringen en haastige inzet van ter plaatse minder bekende busbedrijven incidenteel zou kunnen zijn misgegaan en verzoekt CP-leden in voorkomende gevallen, datum en tijd door te geven. Voor duitstalige reizigers zullen teksten op de website in het duits worden toegevoegd.
- Bij station Roodeschool is met omwonenden overeengekomen dat de treinen weer dichterbij de kop van het perron zullen stoppen.
  Actie: secretaris en Arriva geven in overleg een persbericht uit.
- Op de vraag van dhr Visser vertelt mvr Dubben dat Arriva en DB overwegen de Arrivastore in Groningen uit te bouwen tot een internationaal DB-loket, van 7-23u open, vanaf voorjaar 2015, voor rekening Arriva.
- Klantreacties Arriva-trein:
  Mvr Dubben zendt een overzicht met klantreacties aan de secretaris.

7. Advies regionale bustarieven GD 2015: ter kennisgeving aangenomen.

8. QBuzz-Klantreacties september:

- Nav vragen van CP-leden noemt dhr vd Mark houding / gedrag chauffeurs als aandachtspunt van QBuzz . Onder "schade algemeen (actie 26/08)" vallen uiteenlopende zaken als: laptop valt, spiegel gebroken etc.
- Dhr van der Mark wijst op 'QBuzz Webcare' dat sinds oktober actief op twitter, er worden nieuwe reizigers bereikt en complimenten ontvangen, klachten worden online in behandeling genomen.
  QBuzz geeft een presentatie over Webcare in het CP van 16 december.
- Bij klachten over 'bus niet geweest' en 'niet gezien / weggereden' checkt QBuzz het verhaal van de klant en haalt er soms vervoerkundig nuttige info uit. QB en OVB schenken veel aandacht aan afname 'bus te vroeg', oa checks op knooppunten; QB analyseert alles met chauffeurs. CP-leden herinneren aan "De 7 beloften van QBuzz".
- Dhr vd Mark wijst op de invloed van het verkeer op speling in passeertijden bij tussenhaltes en de noodzaak van een goed ontworpen dienstregeling en goede OV-infrastructuur.
  QB stuurt op vakmanschap en punctualiteit.

- Dhr Diekstra noemt de ‘opjut-dienstregeling’ als methode, door passeertijden onderweg scherp te stellen en rijtijdspeling naar het laatste deel van een traject te drukken’: dit wordt volgens dhr van der Mark toegepast op twee lijnen en wordt op effect onderzocht.
- Na.v. een voorval dat mvr Ewalts noemt, ontstaat een discussie over ‘instappen bij de middendeur van de bus’. Mag nu alleen op lijn 11 in Groningen, maar wordt met kinderwagen of vouwfiets toegelaten in andere bussen.
- Op vragen van dhr Kreemers zegt dhr Corts dat de inzet van ‘Midibussen’ in het algemeen een goede maatregel blijkt te zijn, maar dat volle spitsritten in Bellingwolde op lijn 12, en ook een rit op lijn 75 mogelijk moeten worden geruild met een grotere bus.

9. DRIS in het OV
   Mvr Stol van het OV-Bureau geeft een presentatie met ‘hand-outs’ over de aard en functie van het Dynamisch Reis Informatie Systeem. De uitrol van het systeem op straat is gaande, maar valt onder verantwoordelijkheid van collega Stoker. De aanleg is vertraagd door de ingewikkelde ondergrondse infrastructuur van stad Groningen (lees: wirwar van kabels en leidingen). Het Hoofdstation krijgt overzichtspanelen, net als andere grotere knooppunten.

- Vragen en opmerkingen van CP-leden:
  Dhr Diekstra: DRIS-panelen geven verkeerde info wanneer een bus te vroeg passeert.
  Dhr. Kreemers: Kunnen Lijnbelbussen op DRIS worden aangegeven, en wachtende reizigers in Gasselte kijken tegen de achterkant van de DRIS.
  Mvr. Poletiek: DRIS op haltes waar slechts jn 1x per uur een bus stopt is wel royaal.
  Dhr Dekker: Wat kost DRIS(-paneel)? Varieert met de grootte van het paneel en kosten van de stroom-aansluiting. Totaalkosten DRIS zijn 7 miljoen.
  Dhr Timmerman: hoeveel DRIS-panelen worden geplaatst: Eerst 200 ‘gemakkelijke’ plekken en nu komen de moeilijker gevallen in de stad.
  Dhr Visser: OV met DRIS houdt meer rekening met de reiziger.
  Mvr. Stol: Reizigers zijn nog niet systematisch gevraagd naar hun bevindingen.
  Mvr Poletiek ziet DRIS-panelen vooral graag op meervoudige haltes, zoals knooppunten en het Hoofdstation.
  Dhr van Selm: Alle drukke plekken krijgen DRIS, maar de informatiewaarde van DRIS op haltes met 2x per uur een bus kan groter zijn, dan op hoogfrekwente haltes. De wegbeheerders, meestal gemeenten (muv Beilen!) betalen mee aan halte, paneel, abri en DRIS. OVB faciliteert DRIS op verzoek van de provincies, vanwege het belang van een uniforme uitvoering voor het OV.
  Dhr De Vos: Kan elke DRIS gesproken info geven aan blinden en slechtzienden?
  Mvr Stol: 25 haltes krijgen een ‘audio-knop’ maar dit is zeer kost- en kwetsbaar.
  Dhr de Vos: De OOG-vereniging is helaas niet om advies gevraagd, kunnen nog locaties voor spraak worden toegevoegd?
  Mvr Stol zegt dat OOG-leden concrete verzoeken naar het OVB kunnen sturen en dat het OVB zo nodig maatwerk-oplossingen kan leveren.
  Aktie: Dhr de Vos stuurt mail aan mvr Stol met verzoek om tekst over audioknop voor het ledenblad van de OOG-vereniging.
- Diverse leden pleiten voor DRIS op de haltes bij het Hoofdstation.
  Mvr. Stol: Eerst moest het probleem worden opgelost dat de naar de bufferplaats rondrijdende bussen het systeem in de war brachten door zich meermalen in te melden. Nu is er vertraging door afhankelijkheid van Enexis.
- Op de suggestie van dhr Diekstra om ‘’TEST ‘te tonen op werkende, maar nog niet goed ingeregelde DRIS-panelen vertelt mvr Stol dat na controle, de firma Spie opdracht heeft

gekregen om geplaatste, maar niet –goed- werkende panelen met een gele sticker af te plakken. CP-leden worden verzocht om storingen te melden met plaats/datum/tijd aan k.stol@ovbureau.nl

10. Concept-brief van Dhr Visser n.a.v. het ROVER-rapport Knooppunten:
    Mvr Geeraets: Infopanelen / in- / uitcheckschermpjes langs de spoorlijn Groningen – Nieuweschans zijn niet goed leesbaar wanneer de zon er op schijnt. Is algemeen euvel.
    Dhr van Selm adviseert in de brief duidelijker aan te geven wie door het CP wordt aangesproken om actie te ondernemen. Mvr Ewalts mist op veel knooppunten een infopunt.
    Bij het Hoofdstation heeft QBuzz nu een betere plaats bij de busperrons, met ook de vereiste korte loopafstanden voor chauffeurs. Arriva en NS zitten wel in het Hoofdgebouw.
    Bij de grote reconstructie van het Hoofstation en busstation in de komende jaren wordt gestreefd naar een gemeenschappelijk infopunt van alle vervoerders.
    Na aanpassing van zijn concept door dhr Visser zal de brief door de secretaris worden verzonden.

11. Terugkoppeling w.g. dienstregeling 23 september. OVB en CP zijn tevreden over de samenwerking en drie bijeenkomsten van de wg dienstregeling.
    Dhr Visser: Vindt de uitkomst van de discussie over de vervallen haltes Ooster- en Gelkingestraat onbevredigend en de motivatie door het OVB ontoereikend.
    Dhr van Selm: Het CP kan onoverkomelijke bezwaren –ook m.b.t. het voeren van de naam 'Hoofdstation' i.p.c. Centraal Station, per brief agenderen bij het DB-OVB.
    De bereikbaarheid van de Grote Markt per openbaar vervoer kan ook worden aangekaart op het Festival 'Let's Gro'. Mvr. Oosterhof heeft hierover contact met een beleidsambtenaar van de gemeente. Dhr Visser stelt brieven op, die de secretaris zal versturen.
    Op de vraag van dhr Kreemers antwoordt QBuzz dat het besluit van de gemeente Groningen om winkel-opening op alle zondagen toe te staan, wordt gevolgd door aanpassing van de dienstregeling op zondagen.

12. Terugkoppeling w.g. aanbesteding van 7 oktober:
    Enkele CP-leden zien nadelen in het systeem van aanbesteden, dat Europees is voorgeschreven, maar QBuzz en OVB zien overwegend voordelen.
    N.a.v een vraag van mvr Poletiek zegt de secretaris dat de eerdere bijdragen van het CP door het OVB worden meegenomen in de aanbestedingsprocedure en dhr van Selm voegt toe dat het CP altijd nog aanvullingen kan sturen.

13. Rondvraag
    Dhr de Vos vraagt wat de status is van de halte K.Onnesstraat, nu er een witte QB-zak over is gehangen. Dhr Corts licht toe dat er in september vrij plotseling ernstige vertraging ontstond in de Parkweg, die i.c.m. met de VETAG-regeling niet snel genoeg kon worden verholpen door de gemeente Groningen. Sinds 27 oktober mogen chauffeurs kiezen tussen Eeldersingel of Parkweg richting Hoofdstation. Het probleem is verplaatst naar de Paterswoldseweg en er wordt verder naar oplossingen gezocht, met als perspectief dat de bussen over plm 13 maanden via de de verlengde HOV-as-west kunnen rijden.

    Sluiting