Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Drenthe

Datum: **18 juni 2012**
Locatie: **OV-bureau, Overcingellaan 15e te Assen**
Tijd: **van 14.30 – 16.30 uur**

Aanwezig:

Namens de consumentenorganisaties:

ROVER	Mevr. Will Gerbers
Viziris	Dhr. Jan Wolters
Wmo-raden	Dhr. Jan Pieter de Vries
Onafhankelijke leden	Mevr. Kina Mekkes – De Jonge
	Mevr. Willemien Dirks
	Mevr. Oetske de Rijk-Slagter
	Mevr. Renee Lagro
Voorzitter	Dhr. Hein Pannekoek
Secretaris	Dhr. Henk Jan Zoer

Gasten:

OV-bureau	Mevr. Attie Sijpkes
	Dhr. Jan van Selm
Qbuzz	Dhr. Michel van der Mark

Afwezig:

ROVER	Dhr. Hans Dannis
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Cees de Jong
Zorgbelang Drenthe	Dhr. Nan Kroon
Fietsersbond	Mevr. Margareth Grootjans-van den Bergh
SBO Drenthe	Dhr. Grieto Folkersma
BOKD	Dhr. William Prinsen
Arriva	Dhr. Peter Dijk
Kamer van Koophandel	Dhr. Frank Broersma

1. **Opening**
   De voorzitter opent om 14.30 uur de vergadering en heet iedereen welkom.

2. **Mededelingen**
   - De heer Wolters wil de Wet gehandicaptenvervoer en de brief over bezuinigingen toevoegen aan de agenda. De heer Wolters stelt voor om te gaan inspreken bij provinciale staten.
   - De heer Van Selm wijst op de onafhankelijke positie van het OV-Consumentenplatform in relatie tot inspreken bij provinciale staten.

3. **Verslag**
   Het verslag wordt voor kennisgeving aangenomen.

   Actiepuntenlijst
   82 Aandacht vragen voor toiletten op stations. Is gebeurd. Blijft echter wel als aandachtspunt staan.
   87 Uitleg hoe de opbrengsten van het OV-bureau in elkaar steken. Punt blijft staan.
   88 Brief schrijven aan Drentse gemeenten over verlichting bij haltes. Is gebeurd. Punt wordt afgevoerd.
   89 Navragen bij gemeente Emmen wat stand van zaken station Emmen en Boslaan is. Is gebeurd, punt wordt afgevoerd.
   90 Navraag naar onderzoek over OV op het platteland. Niet gevonden. Punt wordt afgevoerd.
   91 Afspraak maken met de wethoudeer verkeer en vervoer van de gemeente Assen. Is gebeurd, punt wordt afgevoerd.
   92 Aandacht voor toegankelijkheid OV. Blijft als aandachtspunt staan.

4. Ingekomen en uitgaande post
Wordt ter kennisgeving aangenomen.

5. Onderverdeling opbrengsten OV-bureau
De heer Van Selm vertelt dat de uitgaven van het OV-bureau op jaarbasis tussen de €100 en €110 miljoen ligt. Daarvan komt €55 miljoen uit de BDU (Brede Doel Uitkering) van de provincies. De rest van de opbrengsten komt uit verkoop aan klanten, zo'n €50 miljoen. Dit bestaat uit Studenten OV-kaart gelden, ongeveer €21 miljoen. €10 miljoen aan Eurokaartjes en P+R kaartjes, €10 miljoen chipkaart op saldo, €5 - €6 miljoen.

De voorzitter noemt de Studenten OV-kaart gelden substantieel. De heer Van Selm plaatst de kanttekening dat als studenten thuis blijven wonen vanwege de OV-chipkaart en de kwaliteit van de bus, dit ook niet de bedoeling is. Groei van studenten in de bus is erg hoog in ons gebied. De opzegtermijn voor de Studenten OV-kaart is 2 jaar (contract ministerie OCSW met vervoerders). Niemand weet of de verdeling van de gelden terecht is. De heer Wolters benadrukt dat het belangrijk is dat we voldoende gelden ontvangen.

6. OV-chipkaart in kleine bussen
De heer Van Selm meldt dat het 5 tot 6 maanden lang fout is gegaan. Vandaag is de apparatuur in 50 busjes geïmplementeerd. We wachten nu op 100 extra apparaten. We dekken nu 80% van de ritten af. Gegeven de omstandigheden ben ik blij dat de apparatuur er is. Mevrouw Dirks zegt dat de communicatie met de chauffeur goed moet zijn. In april ging ik met de belbus en de chauffeur had geen idee hoeveel ik moest betalen. Ik heb een kaart met foto (OV-chipkaart) en ik mocht zo mee. Een andere chauffeur laat een reiziger met een uitdraai van het saldo op papier zo meereizen.

De heer Van Selm zegt dat het OV-bureau graag ziet dat reizigers betalen voor de reis. Chauffeurs moeten goed op de hoogte zijn. De heer Van der Mark geeft aan dat bij de regiovervoerders een aantal mensen zijn getraind met het principe train de trainer. Zo kunnen deze mensen collega's weer trainen. Mevrouw Sijpkes zegt dat het voor sommige taxichauffeurs geen dagelijks werk is.

Mevrouw Mekkes vindt het vreemd dat de heer Van Selm eerder aangaf dat de opbrengstenderving door gebrek aan apparatuur wel meeviel. De heer Van Selm vindt het jammer dat het OV-bureau de opbrengsten niet heeft ontvangen. Het is geen leuk dossier. Mevrouw Mekkes heeft op sommige trajecten met de taxi nog nooit betaald. De heer Van Selm zegt dat er betaald moet worden. De heer Wolters meldt dat het OV-Consumentenplatform nooit heeft gevraagd om gratis vervoer. Reizigers hebben alleen geen boodschap aan het ontbreken van apparatuur. We hebben vertrouwen in het OV-bureau. We moeten de samenwerking op deze weg voortzetten. Ook moeten we voorkomen dat er niet wordt betaald. Sommige chauffeurs rijden rond zonder stempel en kaartjes.

Mevrouw Gerbers vertelt dat je de chipkaart niet in de zon moet leggen, want dan doet de chipkaart het niet meer. Bovendien hoorde ze van een reiziger uit Assen dat er zonder te reizen vier keer twintig euro van de OV-chipkaart is afgeschreven. Verder is er in Zuidlaren nog steeds geen oplaadpunt. De heer Van Selm zegt dat het OV-bureau er mee bezig is en dat het bij twee winkels niet is gelukt.

7. **Hoofdlijnen dienstregeling 2013**
De heer Wolters meldt dat het platform grote problemen heeft met lijn 21 en het stukje Noordbargerstraat (Achterste Erm naar Emmen) in het bijzonder. Lijn 21 heeft een functie voor scholieren van het Terra College en daarom zouden wij graag zien dat de route wordt aangepast. Volgens mevrouw Mekkes is rijden via Emmen-Zuid een alternatief.

De heer Van Selm zegt dat de dienstregeling 2013 goed is doordacht. We hebben alle scholen gebeld en gevraagd naar de schooltijden. Dit beïnvloedt onze keuzes. De heer Wolters zegt dat de stadsdiensten in Emmen overbelast raken. De heer Van Selm zegt dat het OV-bureau er serieus naar kijkt. De heer Wolters vraagt of Qbuzz met de chauffeurs praat. De heer Van der Mark geeft aan dat Qbuzz met rayonmanagers en ontwikkelteams overlegt. Mevrouw Mekkes benadrukt dat AOC Terra grootgebruiker is en de Ermerweg gaat er kennelijk uit, tenminste volgens de krant. Is het nu de genoemde versnelling of vanwege het afsluiten?

Mevrouw Mekkes is het niet eens met de bezuinigingen. Schrappen in de avond en in het weekend is het begin van het einde. De provincie moet zoeken naar extra geld. Het OV mag wel duurder worden, maar het rijden met de auto niet. De heer Van Selm zegt dat samen met het bestuur uitgangspunten geformuleerd zijn. De voorzitter wijst de leden op de politieke discussie en zegt dat teruggang altijd vervelend is.

8. **Chauffeurspanel en 'Praat mee over het OV'**
Mevrouw Sijpkes zegt dat het chauffeurspanel nu twee maanden bezig is. Ongeveer 100 van de 1200 chauffeurs doen mee. Dit valt een beetje tegen. Wat betreft Praat mee over het OV: hier zijn we tevreden over (http://www.praatmeeoverhetov.nl/). In september komt er weer een ronde.

9. **Ontwikkelingen station Assen**
Het OV-bureau zit in de klankbordgroep. De secretaris neemt contact op met Erwin Stoker.

10. **Verlichting bushaltes en omgeving**
De secretaris vertelt dat een aantal gemeenten hebben gereageerd op de brief. De andere gemeenten krijgen een herinnering. Mevrouw Gerbers noemt het levensgevaarlijk dat op sommige plekken geen verlichting meer is.

11. **Verdwijnen korting 65-plussers**
Mevrouw Gerbers vertelt dat ROVER problemen heeft met het verdwijnen van de 65+ korting. De minister heeft een jaar tariefrust beloofd (1 november 2011 – 31 december 2012. De heer Van Selm meldt dat op 1 januari 2012 alleen een reguliere indexering heeft plaatsgevonden.
Mevrouw Gerbers geeft als vuistregel dat als de prijs 10% stijgt dat dank 5% van de reizigers wegloopt. Bejaarden reizen vooral in de daluren en wij willen deze groep graag in de bus houden. Voor de voedselbanken staan ook AOW-ers. Als ik 65+ ben en geld heb, dan heb ik een auto. De heer Van Selm zegt dat uit landelijke publicaties blijkt dat ouderen gemiddeld welvarend zijn. We zeggen tegen de groepen 45+ en 55+ ook niet dat ze 34% korting krijgen. Als 65-plusser kun je de korting ook niet weigeren, die krijg je gewoon. Mevrouw Dirks merkt op dat veel ouderen juist afhankelijk zijn van het OV. De voorzitter vult aan dat niet welvarende 65-pussers het zwaar hebben. Mevrouw Gerbers zegt dat veel ouderen zich schamen en geen aanvullende bijstand durven aan te vragen. De heer Van Selm zegt dat het OV-bureau de enige overheid is met deze plannen. Waarom zouden wij groepen die niet van elkaar verschillen anders moeten benaderen? Mevrouw Lagro vraagt of er harde cijfers zijn voor Groningen en Drenthe, omdat landelijke cijfers anders zijn.

De heer Van Selm meldt dat heel veel reizigers jongeren zijn en die moeten ver reizen. Onze middagspits is van 14-17 uur. We praten met overheden om te kijken of we de spitstijden te veranderen. Mevrouw Lagro vertelt dat er regelmatig problemen ontstaan bij de overstap van bus op bus of van bus op trein. Of dat scholieren vanwege een omweg een 5 in plaats van 4 sterren abonnement moeten nemen. De heer Van Selm vraagt waarom het OV-bureau een bus moet laten rijden omdat NS duur is. Veel vervoerder passen het visgraatmodel al toe, vaak met veel lof. Waar het kan doen wij het ook. Daarom laten we lijn 22 tussen Beilen en Assen ook niet rijden. Mevrouw Lagro zegt dat het voor veel gezinnen onbetaalbaar wordt als ook de scholierenkorting verdwijnt. De voorzitter zegt dat het platform het prijsniveau in het oog moet houden.

Ingevoegd: Wet gehandicaptenvervoer
De heer Wolters brengt het persbericht OV-bureau over buslijn 4,7 en 8 in Groningen naar voren. Hierover heeft hij met Hans Werner van het OV-bureau gesproken. Rolstoelers zijn ook een belangrijke doelgroep, terwijl Qbuzz impliciet zegt dat de chauffeur niet van zijn plek kan. Dit spreekt het persbericht tegen. De heer Van Selm zegt dat we het er over eens zijn dat rolstoelers in het OV kunnen en moeten. Meerdere rolstoelers in een bus komt niet vaak voor (in het bestek staat 1 plek opgenomen). Het doel van het persbericht is mensen er op te attenderen dat er een (toegankelijke) bus rijdt. Ons doel is niet om rolstoelers naar de bus toe te halen. Een les voor het vervolg is dat wij dergelijke persberichten zorgvuldiger moeten opstellen.

12. **Klachtenoverzicht Qbuzz**
De heer De Vries merkt op dat het vaker voorkomt dat bussen te vroeg komen. De heer Van der Mark noemt dit een aandachtspunt. In het kwaliteitsplan 2012 is het een van de speerpunten. We gaan er volop mee bezig. Op sommige lijnen is de verdeling van de rijtijd niet helemaal goed. Wij

adviseren reizigers daarom om op tijd bij de halte te zijn. Mevrouw Lagro ziet dat het aantal klachten nog steeds stijgt. Mevrouw Sijpkes noemt het een illusie om te denken dat het aantal klachten afneemt tot nul. De heer Wolters zat in de bus bij een chauffeur zonder enig gevoel voor rijden met een bus. Wordt er voldoende aandacht besteed aan rijvaardigheid? De heer Van der Mark zegt dat er volgend jaar praktijktraining aan chauffeurs wordt gegeven.

13. Rondvraag

- Mevrouw Lagro krijgt nooit een reactie van Qbuzz na het indienen van een klacht.
- Mevrouw Dirks vertelt dat de belbus meer herkenbaarheid (bordje) nodig heeft.
- Mevrouw Dirks zegt dat de adviezen van 9292 niet altijd kloppen. Er wordt opgemerkt dat je ook alleen de bus kunt aanvinken.
- Mevrouw Dirks zegt dat de halteomroep lijn 303 de halte Beilerstraat omroept, terwijl deze halte er niet is.
- Mevrouw Lagro merkt op dat de informatie over Regiotaxi op de Qbuzz website niet actueel is. Bovendien is op de buskalender 30 en 31 december weggevallen.
- Mevrouw Lagro zegt dat LBB 53 niet op te merken is als je bij station Assen linksaf loopt wanneer je met de trein aankomt.
- Mevrouw Lagro heeft een promotiefilmpje van Brabant gezien waarin het helpen van de reiziger door chauffeurs wordt aangemoedigd.
- Mevrouw Lagro vraagt hoe het aantal kilometer voor regiotaxi wordt bepaald. Attie vraagt dit na bij Jesje.
- Mevrouw Mekkes vindt de haltevertrekstaat voor de bus naar Marsdijk en lijn 83 onduidelijk, vooral qua haltering.
- Mevrouw De Rijk zegt dat in lijn 309 Marsdijk – Kloosterveen de halte Noorderstate wordt omgeroepen, terwijl deze halte er niet is.

14. Sluiting algemene vergadering

Alleen voor leden van het OV-Consumentenplatform Drenthe

15. Interne consumentenplatform zaken

a. Terugkoppeling gesprek met wethouder Langius
Verschillende onderwerpen zijn aan de orde geweest. Erg opmerkelijk dat de wethouder niets met het OV heeft.

b. Terugkoppeling gesprek met gedeputeerde Brink
Gesprek is verplaatst baar 29 juni.

c. Website
De secretaris roept op om stukken aan te leveren voor de website.

16. Evaluatie adviesaanvragen
Geen opmerkingen die in het verslag moeten worden opgenomen.

Actie- / besluitenlijst behorende bij de vergadering van 18 juni 2012

Nr.	Datum Verg.	Actie/besluit	Actie door	Wanneer
82	12-12-2011	Aandacht vragen voor toiletten op stations	OV-Cp	Doorlopend
92	16-04-2012	Aandacht voor toegankelijkheid OV	OV-Cp	Doorlopend
93	18-06-2012	Navraag doen naar stationsgebied Assen bij Erwin Stoker	Secretaris	Z.s.m.
94	18-06-2012	Navraag doen bij Jesje Zijlstra over hoe kilometers regiotaxi worden bepaald	Attie Sijpkes	Z.s.m.
95	18-06-2012	Herinnering sturen naar gemeenten over breif verlichting	Secretaris	Z.s.m.
96	18-06-2012	Spreektijd aanvragen Cie vergadering PS	Secretaris	Z.s.m.