Verslag vergadering OV-Consumentenplatform Groningen

Datum: **12 februari 2013**
Locatie: **Provinciehuis Groningen**
Tijd: **van 17.00 – 19.00 uur**

Aanwezig:
Namens de consumentenorganisaties:

Viziris	Mevr. Ria Rijploeg
ROVER	Dhr. Menno Visser
SOOG	Dhr. Sietze Jonker
Ouderenraad gemeente Groningen	Dhr. Henk Bazuin
ANWB	Dhr. Eric Neef
Zorgbelang Groningen	Mevr. Lukina Smit
Groninger City Club	Dhr. Kor van der Maar
Fietsersbond	Mevr. Hannie Poletiek
Onafhankelijke leden	Dhr. Camille Kreemers
	Mevr. Helene Ewalts
Student NHL	Dhr. Frank Wieringa
Student Windesheim	Dhr. Mark Knoester
Voorzitter	Mevr. Mirjam Geeraets - de Groot
Secretaris	Dhr. Henk Jan Zoer

Gasten:

OV-bureau	Dhr. Jan Van Selm
Qbuzz	Dhr. Michel van der Mark
Provincie Groningen	Dhr. Herman Sinnema
Arriva	Mevr. Yvonne Dubben
Groningen Bereikbaar	Dhr. Wilko Huyink

Afwezig:

Kamer van Koophandel	Dhr. Frank Broersma
OV-bureau	Mevr. Attie Sijpkes

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

2. **Mededelingen**
   - Mevrouw Rijploeg meldt dat de halteomroep goed te verstaan is in de bus.

3. **Verslag**
   - Er zijn twee tekstuele opmerkingen gekomen over het verslag. Dit is aangepast.

   Actiepuntenlijst
   110 Agenderen haltevertrekstaten Arriva. Is gebeurd, punt wordt afgevoerd.
   111 Aanleveren informatie over kosten en baten maatregel extra stoelen in Qliners. Advies ingetrokken. Punt wordt afgevoerd.
   112 Agenderen haltevertrekstaten Arriva. Is gebeurd, punt wordt afgevoerd.
   113 Schouw Europapark. Blijft staan.
   114 Uitnodigen Groningen Bereikbaar. Is gebeurd, punt wordt afgevoerd.
   115 Schouw station Winsum. Blijft staan.

4. Presentatie Groningen Bereikbaar

De heer Huyink van Groningen Bereikbaar geeft een presentatie over de opzet en de taken van Groningen Bereikbaar. Hij vertelt onder andere:

- We denken niet na over een alternatief voor de tram. De gekozen oplossing (bijvoorbeeld aanpassing busnetwerk) wordt zo goed mogelijk ingepast in alle andere plannen. Bereikbaarheid van het Groninger Forum, het UMCG en van de stad als de Ringweg eruit gaat staat centraal.
- Het bedrijfsleven in Groningen heeft al eerder de wens geuit om een organisatie als Groningen Bereikbaar op te richten.
- Vanaf 1 september 2012 zijn we bezig met het inrichten van de organisatie. We zijn nu alle betrokken partijen aan het informeren over wat er allemaal gaat gebeuren.
- De financiering van Groningen Bereikbaar komt van de provincie, de gemeente, de regio Assen Groningen en Beter Benutten.
- De Universiteit Groningen en de Hanzehogeschool zijn bereid om mee te denken over het verschuiven van college- en tentamentijden.
- In april wordt een start gemaakt met de externe communicatie van Groningen Bereikbaar.

Vervolgens is er de mogelijkheid om vragen te stellen. Een deel van de vragen is beantwoord in een separate memo, die bij de stukken zit voor 23 april.

- De heer Visser geeft aan dat P+R De Punt ook op het lijstje met ontwikkelingen kan.
- Mevrouw Poletiek ziet de Fietsersbond niet als aangesloten partij staan. De heer Huyink zegt dat fietsmaatregelen ook op de lijst staan. In fietsstad Groningen moet de fiets een belangrijk onderdeel van de mobiliteit blijven.
- De voorzitter uit onvrede over het comfort voor de reiziger bij P+R Hoogkerk. De heer Huyink gaat niet over de historie en over het project, maar neemt het mee als aandachtspunt.
- De heer Visser vraagt of vervoer voorkomen ook een van de mogelijke maatregelen is. De heer Huyink antwoordt bevestigend. Mobiliteitsmanagement wordt hiervoor ingezet, zoals ook ICT oplossingen.
- De heer Kreemers merkt op dat de op- en afritten bij Zernike vaak vast staan. De heer Van Selm stelt dat het vervoeren van studenten van CS naar Zernike zeker een probleem is. Het OV-bureau steunt Groningen Bereikbaar, waarbij wij niet alleen OV-kennis inbrengen, maar ook wijzen op de doorstroming voor bussen.
- Mevrouw Dubben vertelt dat Arriva nog niet is aangehaakt bij Groningen Bereikbaar.

De voorzitter bedankt de heer Huyink voor de presentatie.

5. Stand van zaken dienstregeling Arriva Trein

Mevrouw Dubben vertelt dat er is gekeken naar de reacties van klanten op de nieuwe dienstregeling. Er is een sessie geweest met ROCOV Fryslân en de provincies; het OV-Consumentenplatform was afwezig. Er zijn knelpunten voor de Friese kant. De overstap van Roodeschool op de NS-treinen is ook een probleem. Dit zien wij ook en het is niet leuk. In de spits is het druk en komen we in de knel. Met deze informatie zijn we naar NS en ProRail gegaan. We kijken of het qua patroon anders kan in de dienstregeling. Bij NS hebben we het verzoek ingediend om de wachttijdregeling toe te passen. De heer Visser vraagt wat de regel is. Mevrouw Dubben vertelt dat het per aansluiting verschilt. In dit geval is het twee minuten. Per spoor is er een meetpunt. Daar wordt bepaald of er wordt gewacht. De voorzitter geeft aan dat het dan nog fout kan gaan. Voor de treinen vanuit de richting Zwolle is Assen het meetpunt, tussen Assen en Groningen kan er nog veel mis gaan. Mevrouw Dubben geeft aan dat het vroeg wordt bepaald, en dat kan soms flauw zijn. Inlopen in plaats van vertraging oplopen kan ook. ProRail moet van te voren echter een aantal zaken regelen. Zij spelen de hoofdrol.

De heer Visser vraagt of de regeling ook gepubliceerd kan worden. Is het mogelijk om reizigers te informeren over de aansluiting? Positief dan wel negatief. Mevrouw Dubben zegt dat publiceren lastig is. De heer Visser geeft aan dat reizigers door verantwoording het systeem snappen. Mevrouw Dubben geeft aan dat Arriva er wel eens aandacht aan heeft besteed in het magazine. Het is in ieder geval een goede suggestie om er aandacht aan te besteden. De treinviewer (http://www.treinviewer.nl/) zouden we daarvoor kunnen gebruiken, hieraan kan een app worden gelinkt. De heer Wieringa vraagt of de informatie ook in schermen in de trein kan worden getoond. Mevrouw Dubben antwoordt dat het nu (nog) niet kan.

De voorzitter vraagt wanneer er iets kan worden gewijzigd in de dienstregeling. Mevrouw Dubben geeft aan dat alles met elkaar samenhangt, maar er zijn vaste wijzigingsmomenten. Handmatig inregelen kan ook. De heer Kreemers vraagt of er ook kan worden gecommuniceerd met Qbuzz. Mevrouw Dubben zegt dat het niet kan. De heer Van Selm geeft aan dat er initiatief is genomen om te kijken naar een oplossing voor alle vervoerders. Volgens mevrouw Dubben kan het nu alleen via de verkeersleiding. De voorzitter heeft het gevoel dat we nu achter de muziek aanlopen. Het proces is niet goed gegaan. De secretaris stelt voor om in de toekomst samen met ROCOV Fryslân naar de dienstregeling voorstellen van Arriva te kijken. In april 2013 komt het voorstel voor dienstregeling 2014.

6. Kwaliteit haltevertrekstaten Arriva Trein

Mevrouw Dubben heeft de haltevertrekstaten op ware grootte meegenomen. Het lastige is de trein Groningen – Bad Nieuweschans en Groningen – Veendam. Tussen Groningen en Zuidbroek rijdt de trein hetzelfde traject, daarna gaat de trein of rechtdoor of rechtsaf. In de routestrip is dit lastig weer te geven. Daarnaast staat aan de onderkant veel tekst. Dit gaan we meer staccato maken. We vervangen de voetnoten met eindbestemming door op de plaats van de voetnoot de eindbestemming te plaatsen. Stop- en sneltrein gaan we op de routestrip met verschillende kleuren aangeven. Bij Veendam gaan we aangeven dat dit een aparte route is.

Het OV-Consumentenplatform stuurt een brief met deze adviezen naar Arriva.

7. Uitgangspunten en proces dienstregeling bus 2014

De heer Visser zou graag zien dat in de tekst wordt opgenomen dat met OV aansluiting wordt gezocht bij de auto en de fiets. De heer Van Selm merkt op dat dit er niet in staat, omdat dit sowieso altijd wordt gedaan. In zijn algemeenheid is dit altijd een uitgangspunt. Mevrouw Ewalts wil aan punt 5 doorgaande vervoerslijnen toevoegen, dus overstap van trein op trein en bus op bus.

De heer Kreemers vraagt naar de stand van zaken sterabonnement De heer Van Selm geeft aan met alle betrokken overheden en vervoerders te gaan kijken hoe we naar één product toe kunnen gaan. We moeten er naar op zoek, ook qua prijzen. Systemen zijn niet eenvoudig op elkaar af te stemmen. We zijn blij dat we de sterabonnementen nog wel hebben. We weten dat het een groot goed is. De heer Kreemers zegt dat je nu voor de trein en de bus een abonnement moet aanschaffen. De heer Van Selm zegt dat korting op doelgroepen en de dagtijden zich niet goed tot elkaar verhouden. Dit zijn politiek gezien moeilijke processen. Mevrouw Dubben is blij dat er een alternatief is voor de sterabonnementen.

De heer Van Selm vertelt dat het OV-bureau onderzoekt of dienstregeling wijzigingen in september al kunnen worden doorgevoerd als het een verbetering is.

8. Stand van zaken en reacties op dienstregeling 2013

De heer Van Selm zegt dat het OV-bureau onderzoekt of er sneldiensten kunnen rijden tussen Groningen CS en Zernike, zonder daarbij onderweg te stoppen. De heer Visser heeft een redelijk aantal klachten ontvangen. Er is geen patroon in te ontdekken. Wel zijn er een aantal voorspelbare klachten over het aanbod op zondag en de bediening van kleine kernen. De heer Van der Mark geeft aan dat Qbuzz inhoudelijk geen trend ziet in de klachten. Het verhoudt zich tot december/januari van vorig jaar. De heer Van Selm zegt dat er altijd reparaties zijn. Dit vindt nu plaats en daarmee is de dienstregeling definitief. Mevrouw Dubben vindt het aantal klachten bij Arriva heel erg meevallen. De heer Kreemers vraagt of het bij een extra bus mogelijk is om de eindbestemming van de bus aan te geven. De chauffeur kan dit handmatig doen. De heer Van der Mark neemt de opmerking mee. Mevrouw Poletiek vraagt wat een structureel capaciteitstekort is. De heer Van Selm legt uit dat wanneer er een patroon in het tekort zit (bijvoorbeeld altijd om half 8 ‘s ochtends) er extra ritten worden gereden. De heer Van der Mark zegt dat minder frequent rijden ook zorgt voor gedragsaanpassingen.

9. Ontbreken lift op station Groningen-Noord

De voorzitter is geïnspireerd geraakt toen zij de enorme trap zag op station Noord. Daarover wil ik graag een balletje opgooien. De heer Visser wil ProRail een ongevraagd advies sturen met een afschrift aan de gemeente Groningen. De heer Visser vraagt of er nog meer stations zijn met dit probleem. Dit is niet het geval. De heer Van Selm zegt dat de lift hoorde bij de tram.

10. Klachtenoverzicht Qbuzz en Arriva

Er zijn geen vragen over de klachtenoverzichten.

11. Ingekomen en uitgaande post

- De heer Visser vraagt de secretaris de ingekomen brieven over toegankelijkheid van bushaltes in gemeenten samen te vatten en te voorzien van een conclusie. Het stuk wordt geagendeerd voor de volgende vergadering.
- De heer Visser pleit voor een betere fietsenstalling en betere wachtvoorzieningen aan de westkant van P+R Haren en daarbij rekening te houden met de wind. Het platform besluit een ongevraagd advies te sturen aan de gemeente.

12. Rondvraag

- Mevrouw Poletiek is blij met Wi-Fi in de Arriva treinen. Alleen jammer dat er geen plankje is om je laptop op te zetten. Mevrouw Dubben geeft aan dat nou eenmaal voor deze inrichting van de treinen is gekozen.
- Mevrouw Rijploeg geeft aan dat de gemeente Groningen bushaltes gaat aanpassen. We moeten in de gaten houden hoe ze dit doen.
- Mevrouw Smit vertelt dat de PCG nog niets heeft gehoord over de training aan chauffeurs van Qbuzz over hoe om te gaan met mensen met een beperking.
- De heer Van der Mark geeft aan dat Qbuzz op het intranet ruimte heeft gemaakt voor nieuws over de OV-Consumentenplatforms.
- De heer Kreemers vraagt Qbuzz of de ramen in volle lijnen 11 en 15 open mogen. Soms zit er een slot op het raam en soms niet.
- De heer Wieringa vertelt dat de tijd op de TFT-schermen nog steeds niet altijd klopt. Volgens de heer Van der Mark is het een lokaal probleem in de bus.
- De heer Visser vraagt of er Wi-Fi in de Qliners kan komen. De heer Van Selm geeft aan dat dit waarschijnlijk terug komt in het nieuwe programma van eisen voor de komende aanbesteding.

13. Sluiting

Om 18:40 uur.

Actie- / besluitenlijst behorende bij de vergadering van 12 februari 2013

Nr.	Datum	Actie/besluit	Actie door	Wanneer
113	11-12-2012	Schouw Europapark	Voorzitter	n.n.b.
115	11-12-2012	Schouw station Winsum	Voorzitter	Juni 2013
116	12-02-2013	Advies uitgangspunten dienstregeling 2014	Secretaris	Z.s.m.
117	12-02-2013	Advies lift station Groningen-Noord	Secretaris	Z.s.m.
118	12-02-2013	Advies haltevertrekstaten Arriva	Secretaris	Z.s.m.
119	12-02-2013	Advies voorzieningen P+R Haren	Secretaris	Z.s.m.
120	12-02-2013	Plannen intern overleg dienstregeling 2014	Secretaris	Z.s.m.
121	12-02-2013	Plannen interne evaluatie + etentje	Secretaris	Mei 2013
122	12-02-2013	Samenvatten reacties gemeenten op brief toegankelijkheid	Secretaris	Z.s.m.