

Verslag regiovergadering Buurtbusverenigingen Achterhoek

Vrijdag 17 november 2023, 9.30 – 11.30 uur Borchuus te Varsseveld

Aanwezigen:

Jean-Pierre de Jong	voorzitter, prov. Gelderland
Bennie Berendsen en Gerrit Lindenschot	Lijn 191
Theo Hamer en Han Radstake	Lijn 193
Roel Corzaan en Berd Westerveld	Lijn 194
Eddy Hoogerdijk en George Thijssen	Lijn 195/197
Ron Blomsma, Aart de Groot en Richard van 't Veen	Lijn 196
Gerrit Bruntink en Hans Schelfer	Lijn 198
Ben Gerritsen en Leo van den Luyt	Lijn 199
Marc Haring, Tim Smit, Alfred van Leussen en Jurgen Siebes	Arriva
Reem Samara	prov. Gelderland

Notulist:

Jetske van der Kemp	Allround Support Groep
---------------------	------------------------

1. Opening en mededelingen

Jean-Pierre de Jong opent de vergadering en heet iedereen welkom. Er volgt een korte voorstelronde.

Mededelingen

- Marijke Wiegers is vanwege ziekte verhinderd. De provincie probeert haar rol zo veel mogelijk in te vullen. Het is onbekend wanneer Marijke hersteld zal zijn.
- Reem Samara is de nieuwe concessie-manager van de provincie Gelderland. Reem stelt zich kort voor.
- Alfred zal eind 2024 met pensioen gaan. In het komende halfjaar zal er duidelijkheid komen hoe hier vanuit Arriva mee om zal worden gegaan.
- Marc is ook betrokken bij de implementatie van de concessie Twente. Binnen regio Oost zal de afdeling buurtbussen groter worden. Er zullen ongeveer 30 bussen bijkomen voor de regio Oost. Zij hebben een vergelijkbare opzet van de techniek in de bussen.

- De promotiefilm voor de buurtbussen wordt getoond. In de jaarfilm van Arriva kwam de buurtbus niet veel naar voren, waardoor er nu een promotiefilm enkel voor de buurtbussen is. Marc zal de promotiefilm van de buurtbussen delen met de bbv's zodat zij deze voor promotiedoeleinden kunnen gebruiken. **Actie: Marc**
In de promotiefilm wordt het streven van Arriva genoemd om zo veel mogelijk elektrisch te gaan rijden. Op dit moment is er voor een elektrische bus een C1-rijbewijs nodig. Europees is het streven om dit te veranderen naar een B1-rijbewijs, echter is dat nu nog niet het geval. Arriva heeft een pilot lopen inzake het elektrisch rijden, maar zolang het benodigde rijbewijs niet wordt gewijzigd, is het niet logisch om de pilot verder uit te rollen.

2. Verslag Regiovergadering 31 maart 2023

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

Naar aanleiding van

- *Pagina 2, Buurtbusdag:* de verenigingen benoemen dat de Buurtbusdag goed georganiseerd was en spreken hun complimenten uit naar de organisatie. Het verzoek is om op dezelfde manier door te gaan. Een vaste locatie wordt gewaardeerd.
- *Pagina 2, subsidieregeling, e-herkenning:* voor de penningmeester is het belangrijk om te weten dat dit de herkenning 2+ moet zijn, zodat in één keer de juiste herkenning wordt aangevraagd.
- *Pagina 4, 60 dagen bus, bijvullen:* Tijdens Covid werd AdBlue bijgevuld in de bussen, maar nu de garage in Doetinchem is hersteld, speelt dit niet meer. Dit is ontstaan na de brand van de werkplaats. Afgesproken is dat er twee cans van 15 liter mee worden gegeven met de 60-dagen beurt. Chauffeurs kunnen zelf aangeven bij het onderhoud dat zij twee cans AdBlue mee willen krijgen.
- *Pagina 5, Tarieven:* Er zitten prijsverschillen in het betalen met OVpay en het kopen van een kaartje. Door het prijsverschil wordt er vaker een kaartje gekocht in plaats van dat er wordt ingecheckt met OVpay. Hierdoor loopt de busvertraging op en worden aansluitingen niet gehaald. Arriva en de provincie Gelderland zullen meenemen dat de prijsstelling uit elkaar loopt. **Actie: Arriva en provincie Gelderland.**

Actiepunten

- 06 *Een mail sturen over het de buurtbusdag.* Actiepunt is afgehandeld.
- 07 *Het ontwerp van de sticker inzake het niet kunnen inchecken met de bankpas doorsturen naar de heer Haring.* Actiepunt wordt van de lijst afgehaald.
- 08 *Controleren of de buskaarten van de gemeente Montferland voor de arbeidsmigranten nog geldig is.* Er is een kaart verstrekt aan arbeidsmigranten, alleen deze kaart is niet geldig in de spits. Dit moet per gemeente worden overlegd. Arriva gaat dit met de gemeente Montferland opnemen tbv vereniging 196. **Actie: Arriva.** Ook wordt de buurtbus vaak uitgesloten bij landelijke acties voor het OV. Jean-Pierre neemt contact op met de afdeling tarieven van de provincie. **Actie: provincie Gelderland.** Actiepunt wordt gewijzigd in bovenstaande actiepunten.
- 09 *Navragen wat de verdere terugkoppeling is van het verschil tussen de ingestapte reizigers en de geregistreerde reizigers.* In de telcijfers is veel verschil gebleken tussen de telresultaten van de apparatuur en die van de buschauffeurs. Dit komt mede doordat de FX-apparatuur eerder niet op de juiste manier werd gebruikt. Met

de nieuwe apparatuur is dit meer inzichtelijk en er wordt een positieve verbetering in de cijfers gezien, maar dit is nog niet inzichtelijk te maken voor de bbv's. Verschillen in data zijn ook te verklaren doordat de reservebussen pas later op Albatros worden omgebouwd. Dit zijn de laatste bussen die nog moeten worden omgebouwd. Actiepunt is afgehandeld.

- 10 *In het onderzoek naar de beste werkwijze w.b. de (kleine) reparaties, het voorstel van Theo Hamer (voor kleine reparaties lokale partijen inschakelen) meenemen.* De afspraak is dat bij kleine reparaties lokale partijen worden ingeschakeld. Arriva zal deze kosten terugbetalen aan de bbv. Benadrukt wordt dat storingen bij de ASL moeten blijven worden gemeld. Actiepunt is afgehandeld.

De bbv's verzoeken om het verslag eerder te ontvangen. De notuliste levert binnen 7 werkdagen het verslag aan, waarna het verslag wordt gecontroleerd door de provincie en Arriva. Het verslag zal daarna worden verstuurd aan de bbv's. Tevens zal er in de actielijst een termijn aan de actiepunten worden gekoppeld.

3. Mededelingen Provincie

Stand van zaken PvE nieuwe consessie

Het concept van de PvE ligt ter inzage en de bbv's kunnen hier een reactie op geven **vóór 5 december**. Benadrukt wordt dat de projectleider de punten op zal pakken die op een formele wijze zijn ingediend. Mochten er vragen zijn, kunnen de bbv's terecht bij Reem.

Subsidieregeling per 2024-2027

Marijke heeft een mail gestuurd met de instructie om de subsidie aan te vragen.

De KvK-registratie moet up to date zijn. Het is onduidelijk of dit ook de UBO-registratie betreft. Indien dit zo is, zal Reem hierover een update geven. **Actie: Reem**

De data van de bbv's moet ook up to date zijn. Het is belangrijk voor de subsidieverlening.

Bij het aanvragen van de subsidie moeten een aantal documenten worden doorgestuurd naar de provincie. Echter kan er in het aanvraagformulier niks worden gewijzigd en de data is niet actueel. Wel kan de provincie de gewijzigde gegevens inzien bij de KvK. Indien een aanvraag op basis hiervan wordt afgekeurd, kan de aanvraag worden doorgestuurd aan Reem (r.samara@gelderland.nl), zodat zij hierop actie kan ondernemen.

4. Arriva

Stand van zaken inbouw Albatros 3 / OVPay

Huidige stand van zaken

Voor de regio Achterhoek zijn inmiddels alle bussen op 4 na omgebouwd en dus voorzien van Albatros 3 en OVPay. Aan de ontvangen feedback wordt gewerkt. Albatros 3 werkt beter ten opzichte van de FX, al zijn er nog wel zaken ter verbetering.

Planning

De planning is niet helemaal verlopen zoals aangegeven. Er waren te veel schakels waardoor er te veel ruis op de lijn kwam en daardoor is de uitvoering van de planning rommelig verlopen.

Er is een aantal keer geschoven in de planning doordat de bus wissel niet altijd volgens afspraak verliep, er was capaciteit benodigd voor een ander project, er was een beperking in capaciteit vanwege ziekte en zoals genoemd waren er te veel schakels in de keten. Vanuit Arriva wordt hiervoor excuses aangeboden.

Gedurende het traject is geleerd dat de bbv's meer moeten worden meegenomen in de communicatie. Hiervoor zijn er wekelijkse nieuwsbrieven en een Q&A opgesteld. De Q&A is te vinden op www.arriva.nl/albatros.

Proces

De ontvangen feedback wordt verwerkt in de Q&A. Meerdere concessies zullen in de toekomst gebruik gaan maken van het Albatros 3 systeem, dus mogelijk dat er nog een en ander zal veranderen. De leerpunten worden meegenomen naar de andere concessies.

Tevens is er een projectgroep ingericht om de gekregen feedback te bespreken. Zij hebben een wekelijkse afstemming. De projectgroep zal blijven bestaan zodat zij ook een rol kunnen spelen bij de andere concessies. Blijvende aandachtspunten zijn de juiste communicatielijnen en -middelen.

Zaken ter verbetering – opgelost

Er zijn een heel aantal zaken die zijn opgelost of waar momenteel aan wordt gewerkt.

- De validator is hoger geplaatst zodat het dashboardvakje weer open kan;
- Er is een interne afspraak gemaakt met ASL over de herhaling van melding over vervallen diensten;
- Er is een oplossing gevonden voor als ASL het systeem test en daarom geen reactie geeft op oproepen van bussen;
- De gegevens van een garage behorend bij een bus die niet bekend is bij ASL is aangepast;
- Aan het einde van de dag moet er *wel* worden afgemeld aan het einde van de dienst, dit is opgenomen in de Q&A. Tevens zal dit worden opgenomen in het promotiefilmpje en zal Tim aan bbv 191 een printscreen sturen waar de knop 'afmelden' staat. **Actie: Tim / Jurgen;**
- Er zijn personeelsnummers aangebracht in alle busjes. Tevens hebben de bbv's een envelop gekregen waar deze stickers inzitten;
- De update van de kaartverkoopsoftware is teruggedraaid na de foutmelding. Er wordt geanalyseerd met de leverancier wat deze fout heeft veroorzaakt.

De bbv's beamen dat de reactietijd van de ASL is verbeterd. Mocht er een situatie voorkomen waar de ASL niet worden bereikt, worden de chauffeurs verzocht om dit te melden bij Jurgen en Alfred onder vermelding van het busnummer, de tijd en datum.

Zaken ter verbetering: onderhanden werk

Naast de zaken die zijn opgelost, zijn er een aantal zaken waar nog aan wordt gewerkt.

- Er is een handeling uitgevoerd in de rit die nodig was voor de FX, maar dit heeft geresulteerd in dat de routeaanduiding niet goed loopt. Dit wordt opgelost in een nieuwe dataset in de nieuwe dienstregeling (11 december 2023). Als het daarna nog steeds gebeurt, worden de chauffeurs verzocht dit te melden;

- Gedurende de wachttijd springt de validator over naar de volgende halte. Dit is een software-issue en ligt bij de leverancier;
- Er zijn een aantal problemen met de accessoire accu van de bus. Er worden mogelijkheden onderzocht om dit op te lossen. Dit wordt vervolgd;
- De helderheid van het display is niet constant, waardoor de leesbaarheid slecht is. De basishelderheid zal worden verhoogd;
- Het bedieningspaneel van de lijnregel staat nog aan en verspringt niet. De lichtregels zullen niet uit de bussen worden gehaald omdat er anders een gat in het dak komt te zitten. De monteur zal tijdens een onderhoudsbeurt de stekkers van de lijnregel eruit trekken indien dit nog niet is gebeurd.
Op halteniveau kan de lijn worden aangepast vanuit het backofficesysteem. Arriva zal navragen hoe dit exact zit en dit communiceren in de nieuwsbrief. **Actie: Arriva**
Jurgen zal een duidelijke instructie maken voor de chauffeurs hoe moet worden ingesteld dat de bus vol is. **Actie: Arriva/Jurgen;**
- In de toekomst moet de ritactivatie vanaf de start van de rit handmatig worden ingesteld. Dit heeft te maken met dat het niet altijd duidelijk is of de bussen al zijn begonnen aan hun rit of dat zij bijvoorbeeld alleen de bus hebben verplaatst. Door de rit handmatig te starten bij de eerste halte is de informatie punctueel.
Op lijn 193 komt er tijdens de rit 'buiten gebruik' te staan. Indien dit per 11 december niet is opgelost, zal Arriva meerijden om te kijken naar het probleem. Dit wordt later opgepakt.

Niet aan te passen zaken

Naast de zaken die onderhanden zijn en/of opgelost zijn, zijn er ook een aantal zaken die niet kunnen worden opgelost.

- Er zitten 3 knoppen op het chauffeursscherm die niet mogen worden gebruikt omdat de software daardoor in de war komt. Het is niet mogelijk de knoppen af te plakken. De chauffeurs worden met klem verzocht om deze knoppen niet meer te gebruiken. Arriva zal dit verwerken in de Q&A. **Actie: Arriva;**
- Wanneer het chauffeursscherm en het pinapparaat dicht naar elkaar staan toegebogen, verstoort dit elkaar. Dit is niet aan te passen. De oplossing is om het scherm en het pinapparaat van elkaar af te schuiven;
- Bij de overgang naar een volgend ritnummer wordt niet altijd automatisch de volgende rit geselecteerd. Indien dit niet gebeurt, kunnen de chauffeurs handmatig de volgende rit selecteren;
- Het is niet mogelijk om de locatie van het chauffeursscherm nog meer instelbaar te maken;
- Het is niet mogelijk om een andere opstelling bij de chauffeursplek te vinden waardoor deze binnendoor bij de passagiers kan komen t.b.v. assistentie. Er is beperkt ruimte.

De volgende opmerkingen en vragen komen naar aanleiding van de presentatie.

- Lijn 194 wil monteurs Emiel en Bas complimenteren naar aanleiding van hun accurate handelingen.
- Tevens geeft lijn 194 aan zich te ergeren aan het woord validator en verzoekt het woord CiCo te gebruiken.

- Gevraagd wordt hoe er contact kan worden gelegd met de bussen. Hiervoor kan de ASL worden gebeld, waarna de persoon kan worden doorverbonden met de bus. Het nummer van de ASL zal worden gedeeld met het bestuur van de bbv's. **Actie: Arriva** Bussen kunnen nu nog niet onderling met elkaar worden doorverbonden, in de toekomst zal dit wel mogelijk zijn.

Proces storingen, meldingen ASL

Dit onderwerp is hierboven behandeld.

Schade en afhandeling

Bij schademeldingen worden er nog steeds oude formulieren gebruikt. Er wordt verzocht om het nieuwe, digitale formulier te gebruiken. Indien er nog wel een oud formulier wordt gebruikt geeft dit extra werk om het formulier te verwerken.

Tevens vraagt Alfred aandacht voor het invullen van de formulieren. Geregeld ontbreken er gegevens of is het formulier onleesbaar omdat het met de hand is geschreven.

De ingevulde formulieren mogen gestuurd aan buurtbus.oost@arriva.nl.

Overig

- Vanuit Arriva zullen de secretariaten worden gebruikt als aanspreekpunt, zodat zij de betreffende informatie kunnen doorsturen naar de juiste personen. Indien er vanuit iemand anders aan mail wordt gestuurd, zal het antwoord worden verstuurd aan het secretariaat. Indien het gaat om een persoonlijke kwestie, zal er wel op de persoon zelf worden gereageerd.
- Het gebeurt geregeld dat de tankpas van een bus wordt meegenomen door een chauffeur. Er moet dan een proces in gang worden gezet van 7 stappen en hier gaan een aantal dagen overheen, waardoor de bus niet kan tanken of er een andere tankpas moet worden gebruikt. Dit is niet de bedoeling omdat de passen bus gebonden zijn. De chauffeurs worden verzocht de tankpas *niet* mee te nemen naar een andere bus of naar huis.
- Indien er klachten binnenkomen van reizigers, worden deze doorgestuurd naar de betreffende vereniging. Het streven is om binnen 8 werkdagen een reactie te geven op de klacht. De bbv's worden daarom verzocht om binnen een aantal dagen te reageren op de klacht zodat de klacht kan worden afgehandeld.
- Arriva heeft vastgesteld dat er soms buurtbussen rondrijden met meer dan 8 passagiers. Dit is absoluut *niet* toegestaan en is een behoorlijke overtreding. De boetes hiervoor zijn enorm hoog. Indien er iets gebeurt, is de chauffeur verantwoordelijk. De bbv's worden gevraagd om hierop te letten.
In het systeem kan worden aangegeven dat de bus vol is en dat er reizigers zijn blijven staan. Indien dit structureel gebeurt kan Arriva vervolgens kijken of er wijzigingen op de route moeten komen.

5. Wat verder ter tafel komt

- Ron vraagt wie er verantwoordelijk is voor de opleiding van nieuwe chauffeurs. Volgens de concessie is dat Arriva, maar er zijn weinig verenigingen die daar gebruik van maken. Nieuwe chauffeurs worden door twee rijsscholen opgeleid en deze kosten worden gedekt door Arriva.

Lijn 196 heeft een vrijwilliger die een rijkschool heeft (gehad). De vraag is of zij haar mogen inhuren voor de opleiding en of deze kosten kunnen worden gedeclareerd. Arriva zal akkoord moeten geven welke partijen worden ingeschakeld. Dit zal buiten de vergadering verder worden besproken.

- Namens lijn 194 vraagt Berd Westerveld of er een collectieve wijze komt hoe om te gaan met stakingen binnen het OV. De bbv's zijn van mening dat zij niet meedoen aan de stakingen en dus gewoon rijden, mede doordat de stakingen cao-gerelateerd zijn en de buurtbussen vrijwilligers zijn. Arriva kan schakelen met de reizigers, zodat de communicatie helder blijft.

6. Rondvraag en sluiting

Jean-Pierre dankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en sluit de vergadering om 11.15 uur.

Actielijst behorende bij de regiovergadering buurtbusverenigingen Achterhoek

Datum	Nr.	Actie	Verantwoordelijk	Termijn
17-11-2023	11	De promotiefilm delen met de bbv's.	Marc	November verzonden
17-11-2023	12	Binnen de organisatie bespreken dat de prijsstelling van een kaartje en van OVpay flink uit elkaar loopt.	Arriva/provincie Gelderland	Januari '24 (GLD)
17-11-2023	13	Met gemeente Montferland overleggen of de kaart voor arbeidsmigranten ook voor de buurtbus in de spits kan gaan gelden.	Arriva	Gesprek is geweest met gemeente over ander abonnement. loopt.
17-11-2023	14	Contact opnemen met de afdeling tarieven van de provincie voor het aanhaken van de buurtbus bij landelijke acties voor het OV.	Jean-Pierre/provincie Gelderland	januari
17-11-2023	15	Indien de UBO-registratie up to date moet zijn voor de aanvraag van de subsidie 2024-2027, dit communiceren aan de bbv's.	Reem/provincie Gelderland	
17-11-2023	16	Een printscreen sturen aan bbv 191 waar de knop 'afmelden' te zien is voor het afmelden aan het einde van de rit.	Tim, Jurgen/Arriva	November in nieuwsbrief
17-11-2023	17	Navragen of de lijnfilm in het backofficesysteem kan worden aangepast, dit communiceren in de nieuwsbrief.	Jurgen/Arriva	November in de nieuwsbrief
17-11-2023	18	Instructie maken hoe in te stellen dat de bus vol is en dit versturen aan de bbv's.	Jurgen/Arriva	November vermeld in de nieuwsbrief
17-11-2023	19	In de Q&A verwerken welke 3 knoppen op het chauffeursscherm niet mogen worden gebruikt.	Arriva	November vermeld in de nieuwsbrief
17-11-2023	20	Het nummer van de ASL delen met het bestuur van de bbv's.	Arriva	November vermeld in de nieuwsbrief