

Verslag regiovergadering Buurtbusverenigingen Achterhoek

Vrijdag **14 juni 2024**, 9.30 – 11.30 uur Borchuus te Varsseveld

Aanwezigen:

Arjen Korenrump	voorzitter, prov. Gelderland	Gerrit Bruntink en Hans Schelfer	Lijn 198
Gerrit Lindenschot en Gerrit Ormel	Lijn 191	Ben Gerritsen en Leo van der Luyt	Lijn 199
Theo Hamer en Henny Krijt	lijn 193	Mounir Ibrahim en Jurgen Siebes	Arriva
Roel Corzaan en Berd Westerveld	Lijn 194	Reem Samara	prov. Gelderland
Hennie te Ronde	Lijn 195/197	Notulist: Jetske van der Kemp	Allround Support Groep
Richard van 't Veen	Lijn 196		

1. Opening en mededelingen

De voorzitter, Arjen Korenrump opent de vergadering en heet iedereen welkom. Er volgt een korte voorstelronde. Arjen is de interim-vervanger voor Marijke. Hij zal tot in ieder geval einde 2024 het dossier Buurtbus van haar overnemen.

Mededelingen

- Marc Haring is verhinderd. Mounir Ibrahim zal hem waarnemen tijdens deze vergadering.

2. Verslag Regiovergadering 17 november 2023

Naar aanleiding van

- *Pagina 2, verschillen in tarieven:* de verschillen in tarieven blijven voorlopig zo. Er zijn afstanden waar men eigenlijk 2 kaartjes moet verkopen, maar vanuit de buurtbussen wordt dit eigenlijk niet gedaan. De provincie gaat ervan uit dat met de komst van OVpay **dit is opgelost, -1-**
- *Pagina 2, verschil eigen tellingen en tellingen Arriva:* het verschil tussen de tellingen is flink kleiner geworden. Afgelopen mei was het verschil nog maar 2%. Mounir komt hierop terug in de presentatie.
- *Pagina 5, 3^e opsommingsstreepje:* in de toekomst zullen de chauffeurs aan het begin van elke rit de ritactivatie moeten indrukken om de punctualiteit omhoog te brengen. Dit is nu nog niet het geval, voordat dit ingaat volgt daar communicatie over.

Het verslag wordt met inachtneming van de toevoegingen vastgesteld.

Actiepunten

- 11 *De promotiefilm delen met de bbv's.* Actiepunt is afgehandeld.
- 12 *Binnen de organisatie bespreken dat de prijsstelling van een kaartje en van OVpay flink uit elkaar loopt.* Actiepunt is afgehandeld.
- 13 *Met gemeente Montferland overleggen of de kaart voor arbeidsmigranten ook voor de buurtbus in de spits kan gaan gelden.* Actiepunt is afgehandeld.
- 14 *Contact opnemen met de afdeling tarieven van de provincie voor het aanhaken van de buurtbus bij landelijke acties voor het OV.* Actiepunt is afgehandeld.
- 15 *Indien de UBO-registratie up to date moet zijn voor de aanvraag van de subsidie 2024-2027, dit communiceren aan de bbv's.* Actiepunt is afgehandeld.
- 16 *Een printscreen sturen aan bbv 191 waar de knop 'afmelden' te zien is voor het afmelden aan het einde van de rit.* Actiepunt is afgehandeld.
- 17 *Navragen of de lijnfilm in het backofficesysteem kan worden aangepast, dit communiceren in de nieuwsbrief.* Actiepunt is afgehandeld.
- 18 *Instructie maken hoe in te stellen dat de bus vol is en dit versturen aan de bbv's.* Actiepunt is afgehandeld.
- 19 *In de Q&A verwerken welke 3 knoppen op het chauffeursscherm niet mogen worden gebruikt.* Actiepunt is afgehandeld.
- 20 *Het nummer van de ASL delen met het bestuur van de bbv's.*
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. Actiepunt is afgehandeld.

3. Mededelingen Provincie

Contact Qarin i.v.m. bekendheid HaltetaxiRRReis

In andere regio's en concessies hebben de bbv's het signaal gegeven dat het gewenst zou zijn om meer informatie te krijgen over HaltetaxiRRReis. HaltetaxiRRReis kan worden gebruikt als het gewone OV niet beschikbaar is. Als hier vanuit de bbv's behoefte

aan is, kunnen de bbv's dit aangeven, zodat Qarin langs kan komen en meer informatie kan verstrekken. Aanmelden kan bij Arjen.

Tevens zal er een informatiesetje worden gestuurd aan de bbv's. **Actie: Provincie**

Terugblik Buurtbusdag 2024

Vanuit de organisatie wordt er teruggekeken op een goede Buurtbusdag. De Provincie is voornemens om op te halen middels een enquête bij **de verenigingen hoe zij terugkijken op** de Buurtbusdag, zodat hiermee bij de organisatie in de toekomst rekening kan worden gehouden. **Actie: Provincie**

Er worden tijdens de vergadering al een aantal verbeterpunten aangegeven:

- Ten opzichte van eerdere jaren is de locatie een vooruitgang. De catering etc. was veel beter. De opkomst was minder dan andere jaren, vermoedelijk heeft dit te maken dat de eerste locatie niet zo goed was. Als dit wordt teruggelegd bij de verenigingen, wordt er verwacht dat er weer een grotere opkomst komt.
- Er was niet echt sprake van een programma, daardoor de beleving wat passiever was.
- Van tevoren kon worden opgegeven of er mensen waren die minder mobiel waren, maar voor mindervaliden was dit vervolgens niet bekend hoe dit geregeld was. Was handig geweest dat er voor mindervaliden een vast punt was of duidelijker aangegeven werd.
- Het busvervoer wordt gezien als een ergernis. Gevraagd is om chauffeurs op te pikken in Beek, maar dit was niet mogelijk. De vrijwilligers uit Beek wilden graag daar worden opgepikt, aangezien de bus door Beek heenreed.

De Provincie hoort dit soort opmerkingen graag terug in de enquête voor de volgende Buurtbusdag.

4. Arriva

Stand van zaken Albatros systeem (presentatie)

Arriva geeft een presentatie over de stand van zaken van het Albatros systeem:

- Alle buurtbussen in Achterhoek / Rivierenland zijn omgebouwd naar Albatros 3 en OVPay.
- De validator is in alle voertuigen omhoog geplaatst. Nu kan men wel in het dashboardkastje komen.
- Het niet juist doorlopen van de validator op de juiste halte is opgelost vanaf de nieuwe dienstregeling door de knipjes eruit te halen en de nieuwe software van de IPxPT adapter.
- Problemen met opstarten van de bussen na het weekend is opgelost. Bij een aantal voertuigen ging de binnenverlichting automatisch branden. Hiervoor zijn andere relais geplaatst en de accu's worden nu bij elke beurt gecontroleerd en waar nodig eerder vervangen.
- De Q&A met tips & tricks op www.arriva.nl/albatros wordt nog steeds bijgehouden met nieuwe informatie. Arriva verwacht ook op korte termijn een nieuwe versie te hebben van de handleiding. Deze krijgen de bbv's per mail toegezonden.

Telexis applicatie

De niet goede werking van de kaartverkoopsoftware is opgelost met nieuwe software en een aanpassing in de launcher. Een aandachtspunt is dat de Telexisapplicatie even tijd nodig heeft om op te starten. Het advies is om te wachten totdat de applicatie is opgestart, totdat het scherm wordt aangeraakt. Als het scherm wel wordt aangeraakt, kan er een foutmelding komen.

Het kan ook zijn dat het bereik niet goed genoeg is bij het opstarten van de buurtbus. Als er dan naar de beginhalte wordt **gereden, dan werkt het wel. -3-**

Algemene zaken die nu nog spelen

De ritactivatie bij eerste halte van de rit gaat nu nog automatisch, maar dit wordt in een later stadium handmatig. Zoals aangegeven volgt hier eerst nog communicatie over.

Als de rit niet wordt gestart, blijft het systeem hangen en gaat dus niet over naar de volgende halte.

Bij elk startpunt moet de ritactivatie worden gestart.

Reizigersaantallen

Er is een stijgende lijn te zien in de reizigersaantallen. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de verbeterde apparatuur. Het verschil tussen de tellingen van de bbv's en Arriva wordt steeds kleiner waardoor je betere cijfers krijgt.

Vanaf september 2023 wordt er een stijgende lijn gezien. De verschillen zitten nu onder de 10%.

Wel is het streven om de punctualiteit van de buurtbus (vertrek op tijd) omhoog te brengen. Het advies is om te wachten tot het systeem daadwerkelijk aangeeft dat men mag vertrekken.

Als er op tijd wordt vertrokken, hanteert het systeem een juiste punctualiteit.

er zit een stijgende lijn in de punctualiteit. De punctualiteit staat alleen nu op de begin- en eindhalte, maar het streven is om dit voor elke halte te doen.

De bbv's geven aan dat vanaf 6 seconden voor tijd er 'vertrek nu' wordt aangegeven. Hier zal Arriva naar kijken. **Actie: Arriva**

Als er een route is aangepast benadrukt Arriva niet harder te gaan rijden om de verloren tijd in te halen. Mocht dit een structureel probleem zijn dan kan er worden gekeken naar eventuele oplossingen. Het verzoek is om dit te melden. Arriva kan met behulp van de nieuwe apparatuur kijken naar het aantal instappers per halte en eventuele andere routes. Arriva werkt aan een nieuwe dataset. In het maken van een nieuwe dataset zit 3 weken werk om dit helemaal door te lopen. Daarom wordt er meestal maar 1 à 2 keer per jaar een nieuwe dataset gedraaid. De eerstvolgende invoer van de dataset is op 1 september.

Op dit moment is er ook bij het vervoersbureau een probleem met de personeelscapaciteit. Gevraagd wordt aan alle bbv's de aangevraagde wijzigingen nogmaals toesturen aan Jurgen, Buurtbus.oost@arriva.nl, zodat zeker is dat alles kan worden doorgevoerd, uiterlijk 21 juni. **Actie: BBV's**

Folder Buurtbus Achterhoek/Rivierenland

Arriva heeft gewerkt aan een folder waarin informatie staat over de buurtbus en die ook wervend is voor de bbv's, waarbij er wordt gestreefd naar het verkrijgen van meer reizigers in de bus, maar ook dat er vrijwilligers worden binnengehaald. Alle verenigingen hebben 200 folders gekregen. Als deze op zijn, kunnen er nieuwe folders worden aangevraagd bij Arriva. De dienstregeling zal via de mail **worden verspreid aan de bbv's. -4-** Tevens heeft elke vereniging een nieuwe tarieflijst voor intern gebruik gekregen. Als opmerking wordt gegeven dat de kleurstelling (blauw op rood) niet goed te lezen is. Jurgen neemt dit mee.

Procedure schade en afhandeling

Er wordt geregeld schade gereden door de chauffeurs. Dit is niet altijd te voorkomen en het kan gebeuren. Mocht er schade zijn, moet dit aan ASL worden gemeld. Als er derden bij betrokken zijn, moet altijd het schadeformulier worden ingevuld. Het is wenselijk om ook (indien mogelijk) foto's te maken van de situatie.

Een eigen verklaring is vooral gewenst bij schade aan een tegenpartij. Hierdoor hoeft niet altijd de schade aan de tegenpartij te worden betaald.

Alle formulieren kunnen worden gestuurd aan buurtbus.oost@arriva.nl.

Een intern schadeformulier wordt door Jurgen zelf behandeld. In overleg met wagenparkbeheer wordt de schade al dan niet hersteld.

Een Europees schadeformulier wordt naar Heerenveen gestuurd, zij zorgen voor de afhandeling. Als het verhaalschade is, gaat de verzekeraar naar de tegenpartij. Is het geen verhaalschade, moet de tegenpartij ook de claim indienen, dit gaat niet vanzelf. De verzekeringsmaatschappijen gaan met elkaar onderhandelen over de afhandeling.

Kleine schades die niet verhaalbaar zijn worden ingeboekt. Er wordt gekeken of de schade daadwerkelijk groot is en of moet worden vervangen. Als er nieuwe schade wordt gezien, wordt dit bijgehouden en gevraagd aan de bbv waar de schade door komt. Geprobeerd wordt om de schade bij te werken tijdens het onderhoud, maar de afweging wordt altijd gedaan of dit nog rendabel is.

Er wordt een tip gegeven om per bus een lijstje bij te houden voor de kleine schades. Dit kan ook door foto's, kleine stickertjes of een schadeformulier van de bus waar kruisjes worden gezet.

Nieuwe bussen

Er zullen pas per december 2025 nieuwe bussen komen. Dan start namelijk de nieuwe concessie. Aan het eind van dit jaar zal bekend zijn wie de nieuwe concessiehouder gaat worden.

Storingen melden aan ASL: Hoe, wat en Waarom

Het is belangrijk om alle storingen te melden, ondanks dat het lijkt dat er soms niks mee gebeurt. De storingen komen in het systeem en daar wordt wel degelijk wat mee gedaan.

Er zijn 3 soorten storingen:

- A storingen (niet meer verder kunnen rijden): ASL gaat escaleren en schakelt onderhoudspartijen in.
- B-storing (vervelend, maar kan wachten): Deze wordt zo spoedig mogelijk verholpen. ASL maakt een werkorder aan in het ASL Dashboard. De onderhoudspartij pakt deze storing de eerstvolgende werkdag op.
- **C-storing (klein defect): ASL maakt een werkorder aan in ASL Dashboard. Deze wordt vaak bij de eerstvolgende binnenkomst verholpen door de onderhoudspartij. -5-**

Het zenderbereik in een bus, privéauto of de grote bus is niet altijd even goed. De eis voor een goed werkende radio zit niet in het PvE, ondanks dat de chauffeurs aangeven dit erg belangrijk te vinden. Als de radio niet werkt, kan daar naar worden gekeken, maar Arriva geeft geen garanties.

Benadrukt wordt dat er altijd een melding moet worden gedaan als een oranje lampje brandt.

Storingen en onderhoud

Arriva is tevreden over de kwaliteit van onderhoud op dit moment.

Het preventief onderhoud wordt ook al uitgevoerd. De volgende punten worden daarbij gecontroleerd en zo nodig vervangen:

- Accu vervangen
- Distributieketting vervangen
- Verstuivers vervangen
- Stuurhuis vervangen
- Stuurwiel
- Draagarmen met fuseekogels (+ uitlijnen)
- Chauffeursstoelbekleding
- Schokbrekers voor+ achter
- Waterpomp + multiriem
- Airco service
- Remvloeistof verversen
- Grote beurt + veiligheidsinspectie

De coördinator van de bbv is er vaak niet van op de hoogte dat de bus wordt vervangen. De coördinator weet dat de bus 5 dagen voor/na de 60 dagenbeurt wordt opgehaald. Onderhoud belt met de bus dat de bus straks wordt opgehaald, daar zit de coördinator niet tussen. Het is aan de chauffeur om dat door te geven aan zijn coördinator.

5. Agendapunten vanuit de Buurtbusverenigingen

Data regiovergaderingen (BBV Buurtbus Plus Neede)

De datum van de huidige bbv is niet wenselijk voor de chauffeurs vanwege de vakantieperiode. Dit is zo gelopen vanwege de ziekte van Marijke. In het vervolg zal hier weer rekening mee worden gehouden.

Afgesproken wordt dat de regiovergaderingen in april en november zullen plaatsvinden.

Voorgesteld wordt om een extra vergadering in te plannen zodat de bbv's op de hoogte worden gebracht van de concessie. Einde van 2024 is de gunning van de concessie bekend. Voor de april 2025 vergadering wordt de concessie geagendeerd. **Actie: Arjen**
Dan wordt er gekeken of er een extra vergadering nodig is voor de implementatie.

WetBestuurToezichtRechtspersonen (BBV Buurtbus Plus Neede)

Buurtbus Plus Neede vraagt of andere verenigingen ervaring hebben met de Wet Bestuur Toezicht Rechtspersonen en hoe zij hierop hebben **gereageerd. Dat blijkt niet het geval. -6-**

Provincie Gelderland gaat na of zij hier vanuit de provincie meer informatie over kunnen geven aan de verenigingen, zoals welke stappen eventueel nodig zijn. **Actie: Provincie**

6. Rondvraag en sluiting

- Vanuit lijn 199 wordt gevraagd of de verzekering het dekt als er op particulier terrein wordt gereden. De situatie is een asielzoekerscentrum waar een stukje het terrein op wordt gereden, er wordt dus afgereden van de route vanwege service. De bus mag niet afwijken van de route, alleen als er een omleiding is. Er zitten bepaalde richtlijnen aan vanuit de verzekering. De inzittenden zijn niet verzekerd als het niet onder de dienstrit valt. Een uitventroute valt wel onder de dienstregeling. Als het gaat om het eindpunt is dit wel het geval. In een ander geval moet deze afwijking opgenomen worden in de dienstregeling. Arriva zoekt dit verder uit, de mondelinge afspraken meenemend. **Actie: Arriva**
Instructieritten zijn overigens wel toegestaan. Dit moet van tevoren bij Jurgen worden gemeld (dat kan ook via Whatsapp).
- Lijn 198 vraagt wat er gebeurt met de melding aan de ASL dat er te veel passagiers in de bus zijn.
Arriva kan in de dagrapportage terugzien dat er gemeld is dat de bus vol was. Als op een bepaalde plek de bus vaak vol is, kan er worden bijgestuurd. Belangrijk is om dit te blijven melden. Er kan niet worden geacteerd op incidenten zoals slecht weer.
Als er op bepaalde plekken (zoals een asielzoekerscentrum) vaak te veel mensen instappen, wordt er geadviseerd om in gesprek te gaan met het asielzoekerscentrum dat er maximaal 8 reizigers in de bus passen.
- Lijn 194 geeft aan dat zij hun 750.000^e bezoeker hebben gehuldigd sinds 1982.
- Lijn 196 oppert om tussen de regiovergaderingen door bij Arriva op kantoor een kort overleg te houden om openstaande punten op te pakken. Besloten wordt dat Jurgen een uitnodiging stuurt indien er grote zaken zijn.

- De Provincie en Arriva geven aan dat, indien dit op prijs wordt gesteld, zij graag een uitnodiging ontvangen voor de ALV's en bestuursvergaderingen.
- Er wordt geopperd om een volgende vergadering voor regio Achterhoek bij Arriva op kantoor te houden inclusief een rondleiding bij Arriva. Dit punt wordt meegenomen door de Provincie voor de vergadering in november.
- Lijn 196 geeft aan dat er niet op de gehele route wegomleidingen worden doorgegeven en vraagt of dit vanuit Arriva kan worden opgevangen. Dit is echter al het geval, alleen dan moet de gemeente dit ook doorgeven aan Arriva en dit is niet altijd het geval.
- Lijn 195/197 geeft aan dat er in de 6803-bus niet kan worden gezien of een passagier heeft gedrukt op de stopknop. Jurgen zal dit nakijken. **Actie: Jurgen**
- Lijn 191 vraagt wat de reden is van het verzoek tot verstrekken van de stallingsgegevens van de bus. Dit komt doordat er buiten kantooruren een monteur naartoe moet kunnen. Als het privéterrein is, kan de bbv dit melden.
- Gevraagd wordt vanaf welke leeftijd normaal gesproken een kaartje wordt verkocht. Dit is vanaf 4 jaar. Er is een reductietarief. Het is aan de bus zelf hoe hiermee wordt omgegaan.

7. Rondvraag en sluiting

Mounir bedankt eenieder voor de positieve sfeer die er hangt binnen de verenigingen. Op deze manier kan er constructief worden vergaderd. -7-

Arjen dankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en positieve inbreng en sluit de vergadering om 11.25 uur. -8-

Actielijst behorende bij de regiovergadering buurtbusverenigingen Achterhoek

Datum	Nr.	Actie	Verantwoordelijk	Termijn
14-06-2024	21.	Informatieset Qarin versturen	Provincie	z.s.m.
14-06-2024	22.	Enquête Buurtbusdag 2024	Provincie	Juli 2024
14-06-2024	23.	Melding 'vertrek nu' 6 seconden voor vertrektijd onderzoeken	Arriva	Juli 2024
14-06-2024	24.	Alle aangevraagde wijzigingen voor de nieuwe dataset nogmaals toesturen aan buurtbus.oost@arriva.nl	Bbv's	21 juni 2024
14-06-2024	25.	Agenderen voor de vergadering in april: concessie	Provincie	Q1 2025
14-06-2024	26.	Wet Bestuur Toezicht Rechtspersonen uitzoeken	Provincie	Q3 2024
14-06-2024	27.	Uitzoeken verzekering als er wordt afgeweken van de dienstregeling + mogelijkheden.	Arriva	Q3 2024
14-06-2024	28.	Stopknop lijn 195/197 uitzoeken.	Arriva/Jurgen	Worden bij binnenkomst anders geplaatst door techniek