

Aan het lid van Provinciale Staten,
de heer R. Jousma

Datum : **28 FEB. 2017**
Briefnummer : 2017-09827/9/A.6
Zaaknummer : 674651
Behandeld door : H. Sinnema
Telefoonnummer : (050) 3164522
Antwoord op : uw brief van 7 februari 2017
Bijlage :
Onderwerp : Schriftelijke vragen over de wijze van handelen van de concessiehouder Arriva inzake de in- en uitchecken op station Veendam

Geachte heer Jousma,

Via uw bovengenoemde brief heeft u ons schriftelijke vragen gesteld over het in- en uitchecken op station Veendam. In deze brief beantwoorden wij uw vragen.

Vraag 1 : *Weet u van de problemen op het station Veendam, waar sinds geruime tijd een van de twee in- en uitcheckpalen defect is? Zo nee waarom niet?*

Antwoord 1: Het is ons bekend dat één van de drie OV-chipkaartpaaltjes op station Veendam langere tijd defect is geweest. Het paaltje werkt weer sinds 8 februari jl.

Vraag 2 : *Vindt u niet dat Arriva daardoor de reiziger benadeelt omdat hierdoor lange wachttijden ontstaan en irritaties. Zo nee waarom niet.*

Antwoord 2: We zijn van mening dat het onhandig en vervelend voor reizigers is geweest dat er tijdelijk twee paaltjes beschikbaar zijn geweest in plaats van de gebruikelijke drie.

Vraag 3 : *Vindt u niet dat Arriva sneller maatregelen moet nemen. Zou de oplossing kunnen zijn mobiele palen in te zetten? Wilt u dit met Arriva overleggen deze in te zetten? Zo nee waarom niet.*

Antwoord 3: Ja, wij zijn het met u eens dat het repareren van het OV-chipkaartpaaltje te lang heeft geduurd en dat Arriva sneller maatregelen had moeten nemen. Arriva beschikt over mobiele OV-chipkaartpaaltjes die normaal gesproken worden ingezet bij evenementen en werkzaamheden aan het spoor. Wij vinden het een goede suggestie om deze mobiele OV-chipkaartpaaltjes in de toekomst ook in te zetten bij langdurige defecten en Arriva heeft toegezegd dat te gaan doen.

Vraag 4: *Is er een afspraak met de concessiehouder over het aantal in- en uitcheckpalen? Zo nee waarom niet?*

Antwoord 4: Op ieder perron dienen tenminste twee OV-chipkaartpaaltjes aanwezig te zijn, met dien verstande dat in Groningen tenminste vijf en in Hoogeveen, Delfzijl en Winschoten tenminste vier OV-chipkaartpaaltjes per perron aanwezig dienen te zijn.

Afhankelijk van de situatie en ervaringen uit de praktijk kunnen er meer OV-chipkaartpaaltjes nodig zijn dan in de concessie is voorgeschreven. Hier vindt regulier overleg over plaats met Arriva in het ambtelijk concessiebeheer. Ook tijdens bestuurlijk overleggen hebben wij onze zorg over de voldoende beschikbaarheid van OV-chipkaartpaaltjes geuit. Arriva heeft erkend dat niet werkende paaltjes zo snel mogelijk hersteld dienen te worden en dat dit in het geval van Veendam door technische problemen inderdaad te lang geduurd heeft.

Vraag 5 : *Heeft u beschikking over de reizigerstevredenheidcijfers. Zo nee moeten deze er komen ?*

Antwoord 5: Ja, CROW-KPVV voert in opdracht van decentrale overheden jaarlijks een grootschalig, landelijk klanttevredenheidsonderzoek uit. In de meest recente onderzoek hebben reizigers de treinconcessie beoordeeld met een 7,3. Reizigers worden ook bevraagd naar hun oordeel over diverse aspecten van de reis. In het kader van vraag 1 tot en met 4 noemen wij als voorbeeld het gebruiksgemak van de OV-chipkaart dat is gewaardeerd met een 7,5.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Groningen:



, voorzitter.



, secretaris.